



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jukka-Pekka Kallio

VERKKOLASKUTUKSEN TEHOSTAMINEN

Case X

Liiketalous
2015

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Jukka-Pekka Kallio
Opinnäytetyön nimi	Verkkolaskutuksen tehostaminen
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	55 + 2 liitettä
Ohjaaja	Mika Ylinen

Sain opinnäytetyöni aiheen Yritys X:ltä, joka oli ammattiharjoitteluni työnantajani. Aiheena on verkkolasku ja sen tehostaminen. Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen ja yrityksen tavoitteena ovat kustannussäästöt sekä paperisten laskujen väheneminen.

Esittelen työni teoriaosuudessa verkkolaskunkäsittelyä; käyn läpi verkkolaskutuksen perusasiat eli mikä on verkkolasku ja minkälaisia hyötyjä siitä on yritykselle. Teorian toisessa luvussa käyn läpi Euroopan komission päätöksiä verkkolaskutuksesta. Toisessa luvussa tarkastelen myös Billentis-yhtiön laatimaa raporttia, jossa kerrotaan verkkolaskun tilanteesta Euroopassa ja muualla maailmassa.

Empiriaosuudessa käyn läpi tutkimuskysymykseni sekä esitän swot-analyysin sekä tutkimukseni tuloksen. Kerron myös, mikä on henkilökohtainen mielipiteeni yrityksen verkkolaskutilanteesta ja mikä olisi paras tapa toimia.

Tämän opinnäytetyön havainnot liittyvät haastatteluista saatuihin tuloksiin. Opinnäytetyön tutkimusstrategiana käytettiin tapaustutkimusta. Teemahaastatteluissa kyseltiin kohdeyrityksen verkkolaskutuksesta ja ostolaskunkäsittelystä vastuussa olevilta henkilöiltä yrityksen verkkolaskutuksesta.

Tutkimustulokset osoittavat, että Yritys X:llä on mahdollisuus ottaa toimittajaportaali käyttöön. Ennen toimittajaportaalin käyttöä Yritys X:n verkkolaskuoperaattorin täytyy luoda palvelu aktiiviseksi sekä ohjeistaa alihankkijoita tämän käytössä. Tällä toimittajaportaali palvelulla Yritys X voi saada enemmän verkkolaskuja.

ABSTRACT

Author	Jukka-Pekka Kallio
Title	Process Optimization for Electronic Invoicing
Year	2015
Language	Finnish
Pages	55 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Mika Ylinen

The idea for this thesis was born while I was doing my practical trains at the case company.. The thesis is relevant to the goals of the case company of reducing expenses and using less paper invoices.

The theory of the thesis examines the various aspects of electronic invoicing. This section summarizes the basics of what electronic invoicing is and what kind of benefits a company can get from electronic invoicing. In addition this section also summarizes the European Commission reports on electronic invoicing. Still, this section examines Billentis, which outlines what the situation in Europe and the rest of the world is in respect to electronic invoicing.

The empirical study of the thesis consists of a SWOT-analysis and the research results based on this analysis. Based on this analysis and the situation of the case company. Suggestions are made about the best ways for the company to expand its electronic invoicing.

The observations made in this study are based on the results from the personal interviews carried out. The strategy used for this thesis was a case study. In the themed interview sessions the target businesses were asked about electronic invoicing and the buyers at the target businesses were inquired how they handle electronic invoicing.

The research results suggest that the case company has an opportunity to use a supplier portal. However, before they could use this portal the electronic invoice operator would have to active the service and the case company would have to guide its subcontractors on how to use the supplier portal. With this supplier portal the case company would have the opportunity to use electronic invoicing more than it does at the present time.

Keywords	Invoicing, supplier portal, benefits, process optimization
----------	--

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite.....	5
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja raja.....	6
1.3	Tutkimuksen sisältö ja rakenne	7
2	VERKKOLASKU	9
2.1	Yleistä verkkolaskusta	9
2.2	Verkkolaskun käyttöönotto.....	10
2.3	Verkkolaskun tiedot ja sisältö.....	11
2.4	Tietoturva.....	12
2.5	Verkkolaskun tilanne Suomessa	12
2.6	Verkkolaskun hyödyt.....	13
2.7	Ostolaskut	14
2.8	SEPA (Single Euro Payments)	17
2.9	EDI-laskutus (Electronic Data Interchange).....	18
2.10	E-lasku ja eKirje	18
2.11	Sähköpostilasku	19
2.12	Suoraveloitus ja suoramaksu	19
2.13	Verkkolaskuformaatit Suomessa	20
2.14	Verkkolaskuratkaisut	21
2.15	Verkkolaskun logistiset ja ympäristölliset hyödyt.....	22
3	VERKKOLASKUTUS EUROOPASSA JA MUUALLA MAAILMASSA ..	23
3.1	Verkkolaskutus kansainvälisessä ympäristössä	23
3.2	Euroopan komissio	24
3.3	Yleistä tietoa verkkolaskutuksesta Euroopassa ja muualla maailmassa ..	24
3.4	Sähköisen laskutuksen etujen hyödyntäminen Euroopassa	25
3.5	Verkkolaskuja sekä paperisia laskuja koskevat vaatimukset.....	27
3.6	Verkkolaskun määritelmä arvonlisädirektiivissä.....	28
3.7	Standardit.....	28

3.8	Verkkolaskutus julkisissa hankinnoissa	29
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
5.1	Kohdeorganisaation esittely.....	30
5.2	Tutkimusstrategian valinta.....	30
5.3	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	31
5.4	Teemahaastattelu	33
5.5	Aineiston keruu ja käsittely	34
5.6	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	35
6	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTIA.....	37
6.1	Nykytilan kartoitus haastatteluiden perusteella	37
6.2	Mikä aiheuttaa sen, että toimittajat eivät lähetä verkkolaskuja?	38
6.3	Miten kohdeyritys voisi edistää verkkolaskujen käyttöä ilman investointeja?.....	41
6.4	Miten verkkolaskupalvelun saa käyttöön?.....	41
6.5	SWOT-Analyysi kohdeyritykselle.....	43
6.6	Kehitysehdotukset ja ratkaisumallit.....	45
6.7	Yhteenveto	46
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	48
7.1	Kehittämisaжатukset.....	49
7.2	Tutkimuksen prosessin arviointi sekä luotettavuus	51
	LÄHTEET.....	52

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1.	Yritysten verkkolaskutuksen käyttö	s. 13
Kuvio 2.	Ostolaskun käsittelyvaiheet	s. 16
Kuvio 3.	Markkinajohtajamaat verkkolaskutuksessa	s. 25
Kuvio 4.	Prosessikaavio	s. 37
Kuvio 5.	Prosessikaavio 2	s. 38
Taulukko 1.	SWOT-analyysi kohdeyritykselle	s. 43
Kuvio 6.	Toimittajaportaalin prosessikaavio	s. 46

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Haastattelukysymykset**LIITE 2.** Hintatarjous

1 JOHDANTO

Verkkolaskutus on ollut käytössä Suomessa yli 30 vuotta, joten kyseessä ei ole uusi keksintö. Suomi on muiden Pohjoismaiden ohella yksi maailman verkkolaskutuksen edelläkävijöistä. Verkkolasku on yleinen laskutusmuoto yritys- ja kuluttajapalveluissa. Ensimmäiset verkkolaskut eli EDI-laskut liikkuvat Suomessa suurten konsernien sisällä 1970-luvulla. EDI-laskuja käytetään vieläkin, koska ne ovat luotettavia ja toimivia.

Lahti & Salminen kirjoittavat vuonna 2008, että Suomi on kiistatta ykkösmaa sähköisessä taloushallinnossa ja selvästi edellä muita maita. Jos yritys pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja, niitä kannattaa vaatia myös toimittajilta. Lahti & Salminen toteavat vuonna 2014, että 70 prosenttia Suomen kaikista yrityksistä lähettää verkkolaskuja ja suurista yrityksistä verkkolaskuja vastaanottaa jopa 80-100 prosenttia. (Lahti & Salminen 2008, 23,58, 2014, 52)

Nykypäivänä Suomessa yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen ei tuota yleensä ongelmia. Verkkolaskuoperaattoreita Suomessa on markkinoilla paljon ja yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen on tehty helpoksi. Ongelmia voivat kuitenkin tuottaa muun muassa verkkolaskuoperaattoreiden tekemien tarjousten hintavertailu ja ohjelmistojen yhteensopivuus. Paperiset ostolaskut ovat yritykselle kulu, joiden käyttöä pyritään vähentämään jatkuvasti tai mahdollisesti poistamaan kokonaan taloushallinnon prosessista. Ne aiheuttavat myös lisätoita laskunkäsittelijöille. Verkkolaskutuksen käyttöön siirtyminen on myös ekologinen teko.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, voidaanko kohdeyrityksen paperiset ostolaskut muuttaa sähköisiksi ilman kohdeyrityksen taloudellisia investointeja.

Teoriaosuudessa käyn läpi verkkolaskutuksen perusasiat eli mikä on verkkolasku ja minkälaisia hyötyjä siitä on yritykselle. Teorian toisessa luvussa käyn läpi Euroopan komission päätöksiä verkkolaskutuksesta. Toisessa luvussa tarkastelen

myös Billentis-yhtiön laatimaa raporttia, jossa kerrotaan verkkolaskun tilanteesta Euroopassa ja muualla maailmassa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja raja

Tämä opinnäytetyö on hankkeistettu. Tutkimustyössäni sitoo vaitiolovelvollisuus. Tutkimusaihe päätettiin kohdeyrityksen ostolaskupäällikön kanssa ammattiharjoitteluni aikana kesällä 2014.

Kohdeyritys on asettanut selkeän tavoitteen tutkimukselle. Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää, miten paperisten laskujen vastaanottamista voitaisiin vähentää laskutuksessa, ja millä tavoin yrityksen pientoimittajat saataisiin käyttämään enemmän verkkolaskuja. Tällä hetkellä kohdeyritykselle saapuu vuositason paperisia ostolaskuja yli 50 000 kappaletta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, voidaanko kohdeyrityksen paperiset ostolaskut muuttaa sähköisiksi ilman kohdeyrityksen taloudellisia investointeja.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska verkkolaskut tuovat säästöjä yritykselle ja nopeuttavat yrityksen taloushallinnollista prosessia. Käytän tutkimuksen apuna suurimmaksi osaksi internetissä olevia lähteitä. Keskeisimpiä lähteitä ovat Finanssialan Keskusliitto, Suomen Yrittäjät, Tiede, Suomen pankit, verkkolaskuoperaattorit, Euroopan komissio ja Billentis.

Opinnäytetyön tutkimusosuuden olen toteuttanut teemahaastatteluin. Teemahaastatteluissa kyselin kohdeyrityksen verkkolaskutuksesta ja ostolaskunkäsittelystä vastuussa olevilta henkilöiltä yrityksen verkkolaskutuksesta. Teemahaastatteluissa käyn läpi samat kysymykset jokaisen haastateltavan kanssa. Tämän lisäksi haastatteluissa käytiin avointa keskustelua. Teemahaastatteluissa haastattelen myös verkkolaskuoperaattorin edustajaa.

Jouduin tekemään tutkimuksen teemahaastatteluja myös sähköpostitse ja puhelimitse, koska osa haastatelluista toimii muualla kuin Vaasassa.

Opinnäytetöitä verkkolaskutuksesta ja sähköisestä laskutuksesta on tehty paljon. Ammattikorkeakoulun theseus-tietokannasta löytyi hakusanalla ”verkkolasku” 406 osumaa ja haulla ”sähköinen lasku” 2366 osumaa. Haku tehtiin 18.12.2014.

1.3 Tutkimuksen sisältö ja rakenne

Tutkielman johdantoa seuraa teoriaosuus. Se koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä osassa tarkastelen, minkä takia yritysten kannattaa käyttää verkkolaskua ja mitä verkkolaskulla tarkoitetaan. Lisäksi luvussa käsittelen verkkolaskun ja sähköisen laskun eroja ja selvitän, mitä laskulla oleva data mahdollistaa. Luvussa tarkastelen lyhyesti myös verkkolaskun historiaa, paljonko verkkolasku maksaa verrattuna paperiseen laskuun ja mitä yritys tarvitsee sen siirtyessä verkkolaskutukseen. Teoriaosuuden ensimmäisessä luvussa käsittelen verkkolaskun tietoturva-asioita, sähköisten ostolaskujen kierrätystä ja arkistointia, ja Suomessa vallitsevaa tilannetta verkkolaskutuksen suhteen. Tarkastelen myös, mikä on SEPA ja mitkä ovat sen hyödyt. Lisäksi käsittelen EDI-laskutusta, E-laskuja ja eKirjaa sekä sähköpostilaskuja, suoraveloitusta ja suoramaksua. Tarkastelen myös, mitkä ovat verkkolaskuformaattit Suomessa, minkälaisia verkkolaskuratkaisuja on ja mitä verkkolaskuoperaattoreita Suomessa on. Teoriaosuuden ensimmäinen luku päättyy verkkolaskun logististen ja ympäristöllisten hyötyjen tarkasteluun.

Toisessa luvussa tarkastelen verkkolaskutusta Euroopassa ja muualla maailmassa. Luvussa käyn lyhyesti läpi, mikä on Euroopan komissio ja mikä on sen tarkoitus. Luvussa on yleistä tietoa verkkolaskutuksesta, ja kuinka paljon säästöjä Euroopassa ja maailmanlaajuisesti voitaisiin saavuttaa sähköistä verkkolaskutusta käyttämällä, ja mitä muita etuja sähköinen laskutus voisi tuoda Euroopassa. Luvussa tarkastellaan, mitä vaatimuksia EU - komissio on päättänyt ja mitä ALV-direktiivissä on kirjoitettu koskien verkkolaskutuksen käyttöä julkisissa hankinnoissa.

Empiriaosuus on jaettu kolmeen lukuun. Ensimmäisessä luvussa esittelen kohdeyrityksen sekä tutkimuksen työvaiheet. Toisessa luvussa kerron tutkimuksen

tulokset. Kolmannessa luvussa teen johtopäätökset tutkimustuloksista sekä esittelen mahdolliset kehittämiskohteet.

2 VERKKOLASKU

Tässä osiossa käyn läpi verkkolaskutusta eri näkökulmista. Teoria painottuu pääsääntöisesti Suomeen.

2.1 Yleistä verkkolaskusta

Yrityksen kannattaa käyttää verkkolaskuja, koska niiden käyttö on yritykselle kustannustehokas ratkaisu. Verkkolasku poistaa manuaaliset vaiheet, jolloin yrityksen kirjanpito automatisoituu. Tällä tavoin saadaan yrityksen taloudesta myös reaaliaikaista tietoa. (Suomen yrittäjät 2014)

Verkkolaskussa on kaikki samat tiedot kuin paperilaskussa, mutta verkkolasku on sähköisessä muodossa. Verkkolaskuja voidaan lähettää sekä yrityksille että kuluttajille. Yritykset vastaanottavat yleisesti ostolaskut kierrätys- ja käsittelyjärjestelmään. Kierrätys- ja käsittelyjärjestelmällä tarkoitetaan verkkolaskun tarkastus- ja hyväksymisprosessia. Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan verkkolaskuoperaattoreiden tai pankkien välityksellä. (Lahti & Salminen 2008, 57-58)

Verkkolasku ja sähköinen lasku eivät tarkoita samaa asiaa. Sähköinen lasku luodaan laskutusohjelmassa ja lähetään sähköpostilla vastaanottajalle. Tämän jälkeen vastaanottaja joutuu maksamaan ja arkistoimaan laskun perinteisin menetelmin. Verkkolaskun tarkoituksena on säilyttää lasku konekielisenä koko laskutusprosessin ajan aina laskun laatimisesta sen maksamiseen. Toimittaessa laskun tällä tavoin, lähettäjä ja vastaanottaja voivat molemmat hyötyä uudesta toimintamallista sekä ajallisesti että taloudellisesti. (Yritys-suomi 2014)

Laskulla oleva data mahdollistaa laskun automatisoinnin siten, että kirjaukset ja maksutapahtumat tallentuvat automaattisesti yrityksen ohjelmistoon ja tietoverkkoon, jolloin laskun skannausvaihe jää pois. Suomi mahdollisti lainsäädännöllään sähköisen taloushallinnon ja paperittoman kirjanpidon vuonna 1997. Samalla se mahdollisti pankkien yhtenäiset standardit, jonka myötä saatiin

käyttöön maksutapahtumien automaattinen käsittely viitteiden avulla. (Lahti & Salminen 2008, 23,58)

Verkkolaskun suurimmat hyödyt ovat paperittomuudessa ja automaatiassa laskujen käsittelyvaiheessa. Automaattinen käsittely pienentää laskujen käsittelyssä vaadittua henkilötyömäärää ja nopeuttaa koko prosessia. Teoriassa verkkolasku voi olla maksettu jo muutaman minuutin kuluttua laskun lähetyksen jälkeen. Verkkolaskuja lähettävät ja vastaanottavat tällä hetkellä lähes kaikki suuret yritykset, mutta pk-yrityksistä vasta alle puolet. Verkkolaskutuksen tuomien hyötyjen vuoksi painetta verkkolaskun käyttöönottoon luodaan jo muun muassa perinteisten laskujen lähetyskielloilla ja paperilaskujen lähetyksiin lisätyillä laskutuslisillä, jolloin yrityksen kulut kasvavat. (Yritys-suomi 2014)

Verkkolasku maksaa vain kolmanneksen paperilaskusta ja Suomen valtion virastot ja laitokset ovat siirtyneet täysin verkkolaskuihin vuonna 2010. Suomen valtio on verkkolaskuun siirtymällä lyhentänyt maksupäivämäärää 30 päivästä 21 päivään. (Valtiokonttori 2014)

Verkkolaskun välityksen osapuolina toimivat laskuttaja sekä laskun vastaanottaja ja kummankin osapuolen pankit. Verkkolaskuaineisto voidaan toimittaa pankkiin sekä noutaa pankista ja kummankin osapuolien operaattori, tilitoimisto tai muu vastaava aineistohoitaja. Verkkolaskuja käyttävät myös kuluttajat. Yleisesti kuluttajat tuntevat paremmin sähköisen laskutuksen tai verkkolaskun nimeltä e-lasku. (Suomen yrittäjät 2014, POP Pankki 2014)

Euroopan verkkolaskupalvelutarjoajien yhdistys EESPA teki tutkimuksen vuonna 2013 ja verkkolaskujen määrä on kasvanut vuodesta 2012 noin 706 miljoonasta noin 840 miljoonaan. Luvut osoittavat selvää kasvua ja kasvua oli 19 %. (Basware 2014)

2.2 Verkkolaskun käyttöönotto

Verkkolaskun käyttäminen yrityksessä ei vaadi muuta kuin internetyhteyden ja sopimuksen verkkopankin kanssa. Verkkolaskutus tarjoaa myös muitakin mahdollisuuksia ja yritys voi esimerkiksi ulkoistaa laskutuksen. Verkkolaskut

tehdään laskutusohjelmalla, verkkopankissa tai verkkoportaalissa, jonka jälkeen laskut siirtyvät välittäjän kautta vastaanottajalle hyväksymistä varten. Vastaanottajan ohjelmisto tuottaa tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttavan näkymän, jolloin laskut voidaan hyväksyä kuten ennenkin. (Yritys-suomi 2014, Tieke 2014)

Verkkolaskupalveluiden hinnoissa on eroa. Yritykselle, joka lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja 10000 kappaletta, verkkolaskuoperaattorikustannukset ovat noin 500 – 5700 euroa. Pankkipalvelut maksavat 1550 – 4990 euroa. Verkkolaskujen määrän ollessa alle 100 kappaletta kuukaudessa, kustannukset ovat noin 5- 360 euroa ja pankkipalvelut maksavat 21 - 49 euroa. Yrityksen on otettava huomioon myös skannauspalvelu sekä sähköinen arkistointi. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 15)

2.3 Verkkolaskun tiedot ja sisältö

Verkkolaskun voi esittää kolmella eri tavalla: Finvoice, eInvoice ja TEAPPS. Verkkolaskun minimitiedot määrittää arvonlisälaki. Vähintään seuraavat tiedot on oltava mainittuna verkkolaskussa:

- laskun antamispäivä
- laskun yksilöivä tunniste
- myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- ostajan arvonlisäverotunniste (käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa)
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen laajuus ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste, veroton hinta (johon alv. lisätään) verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa ja hyvitykset ja alennukset (jos ei huomioitu yksikkö hinnassa)
- verokanta
- suoritettavan veron määrä

- verottomuuden tai käännetyin verovelvollisuuden peruste. (Yritys-suomi 2014b, Tieke 2005, 6)

Erityisissä tapauksissa laskulla tulee olla myös muita tietoja. Jos yritys on epävarma, mitkä tiedot pitävät olla laskulla, tulee tällöin asia tarkistaa kirjanpitäjältä tai arvonlisäverolaista. Poikkeustapauksen muodostavat rahoituspalveluista laaditut luottokorttimaksut. Luottokorttilasku ei kuulu arvonlisäverolain piiriin, vaan kyseessä on veroton rahoituspalvelu. (Tieke 2005, VI, Yritys-suomi 2014b)

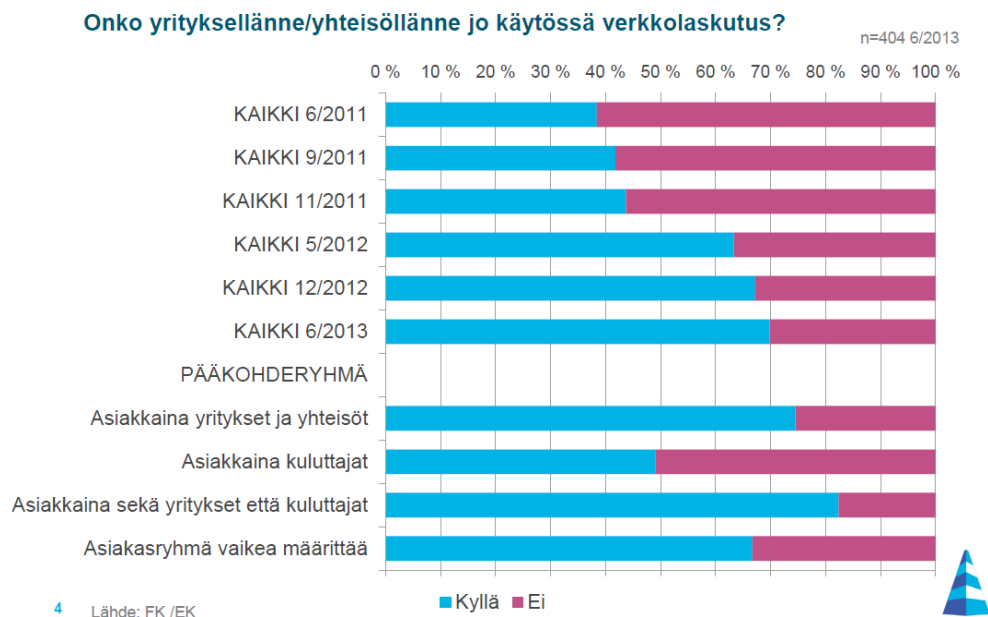
2.4 Tietoturva

Verkkolaskujen täytyy säilyä luottamuksellisena, joka edellyttää korkeaa tietoturvaa. Tietoturvasta Suomessa vastaavat palveluntarjoajat, kuten esimerkiksi Tieto Oyj. Sopimus tietoturvasta perustuu osapuolten välisiin sopimuksiin eli palveluntarjoajan, pankin, laskun vastaanottajan sekä välittäjän välille. Tietoturvan verkon toimivuudesta vastaavat palveluntarjoajat ja pankit. Tietoturvan lähtökohtana on tunnistaminen. VPN-yhteys on Suomessa operaattoreiden ja asiakkaan tietoliikenneyhteys ja suojaamaton yhteys tunnustaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Suojaamatonta yhteyttä ei suositella. Pankit vaativat aina suojattua yhteyttä. Sähköpostilaskut ovat salaustasolla alhaisia verrattuna verkkolaskuihin. Verkkolaskuille muissa Euroopan maissa vaaditaan myös sähköinen allekirjoitus, jolla varmistetaan tietoturva. Suomessa sähköistä allekirjoitusta ei vaadita, mutta laskun vastaanottaja voi vaatia laskusta kaksoiskappaleen paperilla. Pääsääntönä on, että lainsäädäntöä noudatetaan. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012)

2.5 Verkkolaskun tilanne Suomessa

Verkkolaskutuksen suosio on suurinta teollisuudessa, jossa kolme neljästä yrityksestä hoitaa laskutuksensa verkossa. Suurinta verkkolaskutuksen kasvu on ollut kaupan alalla, jossa puolen vuoden takaisesta verkkolaskuttajien määrän kasvu on ollut noin 6 prosenttiyksikköä. Pääpiirteittäin voi todeta, että verkkolaskutus on sitä suositumpaa, mitä suurempi yritys on kyseessä. Yli 250 henkilöä työllistävistä

yrittäjistä yli 90 prosenttia hoitaa laskutuksensa verkossa, 2–9 henkilöä työllistävistä yrityksistä hieman yli 50 prosenttia. (Finanssialan Keskusliitto 2014)



Kuvio 1. Yritysten verkkolaskutuksen käyttö (Finanssialan Keskusliitto 2013)

Kuviossa (1) on esillä vuoden 2013 verkkolaskutuksen käytöstä tehty tilasto. Kuvioista käy ilmi, että verkkolaskutuksen käyttö on noussut yrityksissä sekä yhteisöissä vuodesta 2011 vuoteen 2013.

2.6 Verkkolaskun hyödyt

Verkkolaskun kaikki tiedot ovat digitaalisessa muodossa. Tämä on yksi syy, joka tarjoaa paperilaskutukseen verrattuna huomattavia etuja. Tämä lyhentää maksumääraaikoja, vähentää virheitä, pienentää painatus- ja postikuluja ja yhdentää koko laskujen käsittelyn. Automatisointimahdollisuus kuuluu lähiesesti verkkolaskutukseen, kun laskut lähetetään strukturoidussa muodossa eli verkkolaskuja voidaan laatia ja siirtää automaattisesti suoraan laskun laatijan tai palveluntarjoajan taloudellisen toimitusketjun järjestelmistä vastaanottajan vastaaviin järjestelmiin. Valtaosa verkkolaskun taloudellista hyödyistä ei perustu painatus- ja postikulujen pienenemiseen vaan siihen, että kauppakumppanien välinen prosessi voidaan automatisoida ja yhdentää kokonaan tilauksesta laskun maksamiseen saakka. (Euroopan komissio 2010b)

Verkkolaskun käyttäminen tehostaa laskujen kierrätystä, tarkastusta, hyväksymistä ja arkistointia. Verkkolasku tehostaa huomattavasti laskujen käsittelytyötä. Työntekijät voivat panostaa enemmän esimerkiksi asiakaspalveluun. Laskutuksen lähetyskulut vähenevät ja verkkolaskutus myös mahdollistaa sähköiseen laskutusarkistoon siirtymisen. (Opus Capita 2014b)

Taloushallinnon toiminnot kannattaa käydä kaikki läpi yrityksen siirtyessä verkkolaskun käyttöön. Yritykset, joilla on jo käytössä taloushallinto-ohjelmia joutuvat melkein aina täydentämään käytössään olevia taloushallinnon ohjelmia. Kannattaa miettiä, ovatko kaikki ajan tasalla ja ovatko työtavat sekä järjestelmät parhaat mahdolliset. Taloushallinto toimii tehokkaiten, kun kaikki vaiheet toimivat automaattisesti tiedonsiirrossa ja vältetään käsin syöttämistä. Pankkiyhteydet hoidetaan yleensä taloushallintojärjestelmien omilla pankkiliittymillä, pankkien ohjelmilla tai erillisillä monipankkiohjelmalla. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 33)

Verkkolaskun suurin hyöty on automaattisuus sekä manuaalisten työvaiheiden poistaminen. Sen avulla varmistetaan käsittelyvirheiden minimointi, koska laskut kirjautuvat kirjanpitoon automaattisesti ja laskujen kierrättäminen sekä hyväksymisen kierto nopeutuu. Verkkolasku on automaattisesti verkkopankissa luotuna, eikä yrityksen tarvitse itse kirjoittaa mitään, vaan ainoastaan hyväksyä lasku. Lasku voidaan suorittaa myös suoramaksuna. (Finanssialan Keskusliitto 2014b, Suomen yrittäjät 2014b)

Yritys säästää, kun sen ei tarvitse tulostaa laskuja, laittaa laskua kuoreen tai maksaa postikuluja. Suomen valtio käsittelee vuodessa 2,7 miljoona laskua ja säästää valtio voi tehdä vuodessa 40 miljoona euroa. (Talouselämä 2010, OP-Pohjola 2014)

2.7 Ostolaskut

Ostolaskun käsittely on talousosastossa eniten resursseja vievä prosessi. Sen tehostamisella ja automatisoinnilla saavutetaan suurimmat hyödyt. Verkkolaskujen käsittely ostolaskuissa on huomattava säästö verrattuna manuaalisiin työvaiheisiin. On tehty eri laskelmia ja arvioita, joiden mukaan paperimuodossa olevan

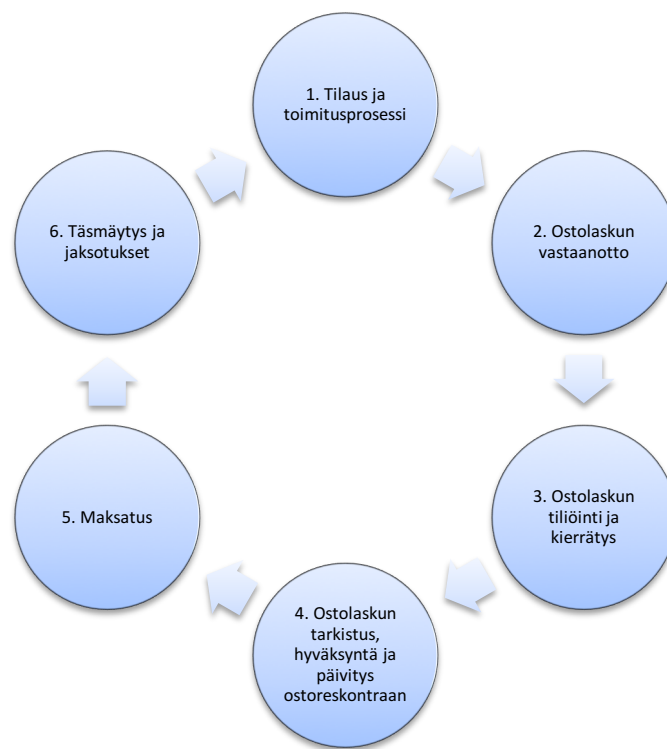
ostolaskun käsittely maksaa 15–30 euroa lasku, organisaatiosta ja prosessista riippuen. Valtionkonttori on laskenut, että paperisen laskun käsittely maksaa keskimäärin 30 euroa vastaanottajalle. Verkkolaskun prosessi maksaa enimmillään 10 euroa. Täysin automatisoituna laskunkäsittely maksaa yritykselle vajaan euron. (Lahti & Salminen 2008, 59, 2014, 52)

Sähköinen ostolaskuprosessi

Sähköinen ostolaskuprosessi tapahtuu yrityksissä seuraavalla tavalla:

1. Ostolasku vastaanotetaan suoraan käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna tai ostolasku vastaanotetaan paperilla ja se skannataan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään. Laskun perustiedot tallentuvat automaattisesti.
 2. Ostolasku tilioidään järjestelmässä automaattisesti tai manuaalisesti.
 3. Ostolasku lähetetään sähköiseen tarkastus- ja hyväksymiskiertoon joko manuaalisesti tai automaattisesti erikseen määriteltyjen kierrätyssääntöjen mukaan.
 4. Ostolaskun tarkastaja ja hyväksyjä hyväksyvät laskun.
 5. Hyväksytyt laskut kirjautuvat automaattisesti ostoreskontraan.
 6. Ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin.
- (Lahti & Salminen 2014, 54-55)

Ostolaskun käsittelyvaiheet on Lahti & Salminen esittäneet seuraavasti:



Kuvio 2. Ostolaskun käsittelyvaiheet (Lahti & Salminen 2008, 49)

Kuvion (2) esittämä prosessi kohdeyrityksessä toimii seuraavasti. Ensimmäisessä vaiheessa ostaja tekee tilauksen SAP-järjestelmässä tuotteelle. Tämän jälkeen seuraa tavarantoimitus. Kun nämä edellä mainitut asiat ovat toteutuneet, saapuu lasku järjestelmään. Mikäli lasku saapuu paperilla, tulee se muuttua sähköiseen muotoon.

Sähköisten ostolaskujen kierrätys ja arkistointi

Ostolaskujen käsittelyohjelman päätehtävä on mahdollistaa laskun vastaanotto, tiliöinti, mahdollinen täsmäytys tilaukseen/sopimukseen, hyväksyntä sekä koko prosessin hallinta. (Lahti & Salminen 2014, 66)

Kun ostolasku on tarkistettu ja hyväksytty ostoreskontrassa, voidaan lasku siirtää eteenpäin. Ilman laskun käsittelyä ja hyväksyntää ei lasku siirry eteenpäin. Laskujen kierrättämiselle on luotu ostolaskujen kierrätysohjelma ja tämän avulla välittyy laskusta ilmoitus laskun tarkastajalle ja hyväksyjälle, kun lasku on saapunut järjestelmään. Kirjanpitotilejä, kustannuspaikkoja sekä projektinumeroita on

mahdollista muuttaa laskun tarkistuksen ja hyväksymisen yhteydessä. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 26-27)

Ostolaskun saavuttua järjestelmään on ostolaskussa yleensä valmiina laskun perustiedot, joko verkkolaskusta tai skannauksen kautta. Ostoreskontranhoitajan tehtävä on tarkistaa tiedot, suorittaa tiliöinti sisältäen alv-käsittelyn sekä lähettää lasku hyväksymiskiertoon. Kun ostoreskontranhoitaja on tämän suorittanut, lähtee tapahtumasta sähköpostiviesti hyväksyjälle, jossa kerrotaan laskun odottavan käsittelyä. (Lahti & Salminen 2014, 66)

Kirjanpitolaki edellyttää, että kirjaukset perustuvat tositteeseen, joka on päivätty, numeroitu ja joka todentaa liiketapahtuman. Tositteisiin ei ole välttämätöntä tehdä kirjausmerkintöjä, jos kirjaukset selviävät peruskirjanpidosta. Sähköiseen arkistointiin vaaditaan tietovälineet, joiden sisältöä ei ole mahdollista muuttaa. Sallittuja tietovälineitä ovat kertatallenteiset CD-, DVD- ja Blu-ray-levyt. Tiedot, jotka sijaitsevat tietokoneella voidaan tulkita myös niin, että niitä ei ole mahdollista muuttaa tai poistaa. Tietovälineestä pitää löytyä tallentamisajankohdat ja tiedot, joista ilmenevät esimerkiksi aikarajaus ja tositenumerointi. (Koivumäki & Lindfors 2012, 148, 2009, 23)

2.8 SEPA (Single Euro Payments)

SEPA tarkoittaa Single Euro Payments Area eli Suomi kuuluu yhtenäiseen euromaksualueeseen. Tilinumerot muuttuivat SEPA:n käyttöönoton jälkeen kansainväliseen IBAN-muotoon ja pankki tunnus BIC-muotoon sekä tilisiirtojen maksustandardina käytetään ISO20022 standardia. SEPA-tilisiirto perustuu UNIFI (ISO20022) XML sanomastandardiin. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 4)

SEPA:n tarkoitus on mahdollistaa automaattinen maksujen käsittely. Tämän avulla voitaisiin poistaa manuaalisen käsittelyn tarve ja saavuttaa merkittäviä taloudellisia hyötyjä. SEPA-maksunvälityksen nopeus on koko SEPA-alueella toimeksiantopäivä + yksi pankkipäivä. SEPA on korvannut vanhat maksukortit eli pankkikortit ja luottokortit sirulla, joka korvaa allekirjoituksen henkilökohtaisella PIN-koodilla. SEPA:n arvioidut säästöt ovat yrityksille vuonna 2009 arvioitu

olevan 64,5 miljardia euroa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 4, 2012, 4, 2014e, 8, Euroopan komissio 2010b)

SEPA:n hyödyt ovat yhtenäiset standardit, joka mahdollistaa nopeamman maksujen välityksen ja yksinkertaisemman käsittelyn. Tämä tehostaa kassanhallintaa. Yritykset saa alennettua kustannuksia ja niiden on helpompi laajentua uusille markkinoille. Yritys voi käyttää samaa maksutapaa kotimaassa sekä muissa EU maissa. Tilisiirrot siirtyvät siten, ettei niiden summista ole vähennetty mitään kuluja. Laskun maksaja sekä vastaanottaja vain maksavat pankkipalveluista omalle pankille. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 5, 2009, 2)

2.9 EDI-laskutus (Electronic Data Interchange)

EDI-laskutus on verkkolaskutuksen vanhin standardi. Suurten yritysten välisessä tiedonsiirrossa EDI on ollut jo käytössä pitkän aikaan. EDI soveltuu suurten massojen käsittelyyn, ja aineistoa on helppo muokata tai täydentää vastaanottajan tarpeiden mukaan. EDI standardin käyttöönotto on kallista verrattuna verkkolaskuun. EDI:n käyttöönoton toteuttaminen vaatii räätälöityjä ratkaisuja sekä kahden yrityksen tietojärjestelmän yhteensopivuutta kolmella eri tasolla. (Lahti & Salminen 2008, 60-61)

Verkkolasku ja EDI-lasku ovat toisia tukevia laskutusmuotoja, mutta ne toimivat kuitenkin eri tavoin. EDI-laskua käytetään silloin, kun laskua täytyy muokata tai täydentää. EDI-lasku edellyttää sähköisen tilauksen. Verkkolasku on puolestaan tyypillinen laskutusmuoto kulu-, tavara- tai hankintalaskutuksen aloilla. (OpusCapita 2014)

2.10 E-lasku ja eKirje

E-lasku on kuluttajille suunnattu verkkolasku, jonka yritys lähettää kuluttajalle suoraan pankkiin. Lasku sisältää tiedot maksusta. Laskun vastaanotettuaan kuluttaja hyväksyy sen verkkopankissa tai sopii pankin kanssa e-laskun palvelusta eli esimerkiksi suoramaksusta. E-laskussa on valmiiksi täytettynä laskun tiedot eli mukaan lukien pitkät ja hankalat viitenumerot. E-laskut voidaan myös laittaa suoraan automaattisesti maksuun. (POP Pankki 2014, Danske Bank 2014)

eKirje eli elektroninen kirje on sanoma, joka on standardoitu. Asiakirja on asiakkaan myyntilasku tai palkansaajan palkkalaskelma ja se lähetetään elektronisesti postiin ja siirtyy siitä tulostuspalvelupisteeseen. Asiakirja tulostetaan paperille ja laitetaan automaattisesti kirjekuoreen ja toimitetaan postitse. eKirje voidaan vastaanottaa perinteisenä paperilaskuna tai Postin sähköiseen postilaatikkoon. eKirje soveltuu tilanteeseen, jossa kirjeen sisältö luodaan yrityksen tietojärjestelmässä, mutta tulostus ja kuoritus halutaan hoitaa muualla. eKirje ei vaadi sen lähettävässä yrityksessä paperityötä. Yrityksen tietojärjestelmässä lasku siirretään sähköisesti Postin eKirjekeskukseen. Tämä palvelu hoitaa yrityksen puolesta paperitulostuksen, kuorituksen ja jakelun vastaanottajalle. (Junnilainen 2005)

2.11 Sähköpostilasku

Sähköpostilasku toimitetaan sähköpostiviestinä ja se on paperiton lasku. Sähköpostilaskua ei voida käsitellä automaattisesti kirjanpidossa. Tavallisesti sähköpostilaskun sisältö ja ulkoasu vastaavat paperilaskua. Sähköpostiviesti sisältää laskun ja linkin. Linkin kautta asiakas voi maksaa laskun oman pankin verkkopankissa. Sähköpostilaskun haitta on tietoturva- ja virusuhat. Sähköpostilaskun etu on arkistointimahdollisuus kotikoneelle. (Junnilainen 2005) Sähköpostin liitetiedosto on usein pdf-muodossa oleva lasku. (Tilastokeskus 2014)

2.12 Suoraveloitus ja suoramaksu

Suoraveloitus on päättynyt Suomessa tammikuussa vuonna 2014, eivätkä pankit enää hyväksy suoraveloituksia. Vaihtoehtona ovat verkkolasku, suoramaksu, paperilasku tai SEPA-suoraveloitus. Suoramaksu on tarkoitettu niille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia. Suoramaksun pankki hoitaa automaattisesti hinnaston mukaisesti kuluttajan tehtyä siitä sopimuksen pankin kanssa. Suoramaksun tarkoitus on olla kustannustehokas ja yksinkertainen tapa periä maksuja, jonka avulla maksajan on yksinkertaista maksaa lasku laskun eräpäivänä. (Finanssialan Keskusliitto 2012, 5-6, 2014e)

2.13 Verkkolaskuformaatit Suomessa

Tällä hetkellä Suomessa on yleisesti käytössä kolme eri verkkolaskuformaattia. Laskun tietojen esitystapa määräytyy verkkolaskuformaatin mukaan. Verkkolaskuformaatit ovat Finvoice, TEAPPSXML ja eInvoice. (Lahti & Salminen 2008:88)

Verkkolaskuformaateista ei laskun lähettäjä tai vastaanottajan tarvitse huolehtia, vaan sen hoitaa verkkolaskuoperaattori tai pankki. Verkkolaskuoperaattori tai pankki muuntaa laskun oikeaan muotoon verkkolaskun palvelutarjoajan kanssa. (Lahti & Salminen 2008, 88-89)

Finvoice

Suomalaiset pankit ovat yhdessä kehittäneet yrityksille oman standardin, millä korvataan paperilasku. Se on nimeltään Finvoice. Finvoicea voivat käyttää kaikki yritykset Suomessa. (Finanssialan Keskusliitto 2012, 7) Laskuja yritykset voivat lähettää kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden. Laskuja voi tarkastella verkkopankista milloin tahansa. (POP Pankki 2014)

XML (Extensible Markup Language) määrittää, kuinka järjestelmät toimivat keskenään eli määrittää tiedon perusrakenteen. Finvoice-verkkolaskustandardi pohjautuu XML:ään. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 10-11)

TEAPPSXML

TietoEnatori on luonut XML-teknologiaan perustuvan laskusanoman. TEAPPSXML-sanomakuvaus on suunniteltu erityisesti liiketoimintaprosessien, talousohjauksen sekä hallinnon tarpeiden mukaisesti. TEAPPSXML sopii kaikenlaisiin laskutyyppeihin ja myös tukee liiketoiminnan erilaisia tarpeita. (Tieke 2014d)

eInvoice

eInvoice mahdollistaa verkkolaskujen luotettavan lähetyksen ja vastaanoton. Tämän on kehittänyt pohjoismaissa toimiva verkkolaskukonsortio. Suomessa eInvoicea tarjoaa Itella Oyj. (Tieke 2014d)

2.14 Verkkolaskuratkaisut

Yritykset tarvitsevat verkkolaskujen lähettämiseen ohjelmiston sekä operaattorin. Alle kymmenen henkeä työllistäville mikroyrityksille sekä vähän laskuttaville yrityksille sopivin vaihtoehto on verkkolaskujen yksinkertainen lähetys ja vastaanotto operaattorin välityksen kautta. Tässä vaihtoehdossa yrittäjä joutuu syöttämään verkkolaskun tiedot verkkolaskuoperaattorin lomakkeelle. Tämänkaltaisen ratkaisu on edullinen ja soveltuu niille, joilla laskujen määrä on pieni. Tämä ratkaisu ei kuitenkaan poista kahdenkertaista kirjaamista eli yrittäjä joutuu kirjamaan laskut laskutusjärjestelmään sekä pankin järjestelmään. (Tieke 2014b)

Verkkolaskuoperaattorit

Yhteistyö verkkolaskuoperaattoreiden kanssa vaatii taloushallinnon ohjelmistoa, johon yhdistetään asiakasliittymiä tai erilaisia sovelluksia yrityksessä. Tämä mahdollistaa sen, että verkkolaskuja voidaan muodostaa, lähettää ja vastaanottaa. Yhtäältä taloushallinnon ohjelmisto voi olla yrityksen sen hetkinen ohjelmisto. Toisaalta voidaan myös investoida uusi ohjelmisto. Taloushallinnon ohjelmistoissa on eroja ja ne voivat perustua muun muassa siihen, minkälaisia verkkolaskuformaatteja ohjelmistot tukevat. (Suomen yrittäjät 2009, 7)

Verkkolaskujen käyttöön verkkolaskuoperaattorit tarjoavat lisäpalveluita. Lisäpalveluita ovat muun muassa paperilaskujen tulostus ja postitus. Laskut voidaan myös välittää asiakkaan haluamaan tulostuspalveluun, vastaanottajien ja laskuttajien aktivointipalveluun sekä laskujen arkistointiin. Lisäpalveluina verkkolaskuoperaattori voi tarjota muun muassa palvelun testausta, laskujen raportointia ja laskujen kuvia pdf-tiedostona. (Suomen yrittäjät 2009, 12)

Verkkolaskuoperaattoreiden tehtävä on selkiyttää standardien välistä sekavuutta. Verkkolaskuoperaattorit vastaanottaa aineistoa sovitussa muodossa ja muokkaa ne laskun vastaanottajille sopiviksi. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 10)

Verkkolaskuoperaattoreita Suomessa ovat Apix Messaging Oy, Basware Oy, CGI, Danske Bank Oy, DNB Bank ASA, Enfo Zender Oy, Handelsbanken, InExchange Factorum AB, Liaison Technologies Oy, Maventa, Nordea, Notebeat Oy, OP-Pohjola-ryhmä, OpusCapita Group Oy, Pagero, Paikallisosuuspankit, S-Pankki Oy, Strålfors Oy, Säästöpankit, Aktia Säästöpankki Oy, TeliaSonera Finland Oy, TeliaSonera Finland Oy CGI, Tieto Oy Tradeshift, YAP Solutions Oy. (Tieke 2014e)

Verkkolaskuoperaattorina pankki

Pankit tarjoavat verkkolaskupalveluita ainoastaan Finvoice-verkkolaskuformaattissa. Kaikki pankit eivät välitä verkkolaskuja muiden verkkolaskuoperaattoreiden kautta. Verkkolaskuoperaattorilla ja pankilla pitää olla sopimus verkkolaskujen välittämisestä. Pankit verkkolaskuoperaattorina sopivat palveluominaisuuksiltaan pienten ja keskisuurten yritysten tarpeille. Lisäpalveluita tarjoavat myös pankit ja niille on pankeilla oma hinnastonsa. (Suomen yrittäjät 2009, 14)

2.15 Verkkolaskun logistiset ja ympäristölliset hyödyt

Verkkolaskua ei tarvitse missään vaiheessa tulostaa paperille. Tämä ominaisuus lyhentää toimitusketjua. Laskuja ei tarvitse tulostaa, kuorittaa, postimerkittää tai mapittaa. Laskujen vastaanottajalle laskut saapuvat aikaisempaa nopeammin. Laskutustiedot siirtyvät myyntireskontraan ja sieltä edelleen kirjanpitoon joko suoraan tai erillisenä siirtona. Laskut on mahdollista arkistoida sähköisesti. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 24)

Verkkolaskulla vaikutetaan ympäristön kuormitukseen positiivisesti. Paperisten laskujen käsittely kuluttaa vuodessa 400 000 tonnia paperia, 2 700 tonnia mustetta, 160 miljoonaa litraa öljyä ja 15 miljoonaa puuta. Euroopassa lähetetään vuosittain noin 28 miljardia laskua. (Gedik 2008, 23)

3 VERKKOLASKUTUS EUROOPASSA JA MUUALLA MAAILMASSA

Tässä osiossa käyn läpi yleisellä tasolla Euroopan komission direktiiviä koskien verkkolaskua ja alv:tä. Käyn osiossa läpi myös Billentis raportin, jossa on raportoitu tämän hetkistä tilannetta verkkolaskuista maailmalla sekä Euroopassa.

Suomessa on vuodessa noin 500 miljoonaa laskua, joista 200 miljoonaa on yritysten välisiä. Euroopassa arvioidaan liikkuvan noin 30–40 miljardia laskuja. Laskujen automatisoinnilla voidaan vähentää tuottamattoman työn määrää merkittävästi.

Verkkolasku vähentää kustannuksia 50–80 prosenttia verrattuna paperisen laskun käsittelyprosessiin. Investoinnit maksavat takaisin noin puolessa vuodessa, kun yritys siirtyy verkkolaskutukseen. Useammat yritykset ovat ottaneet käyttöön sähköisiä prosesseja, ja vuonna 2014 noin 40 miljardia laskua todennäköisesti lähetetään ja arkistoidaan paperittomina. Julkinen sektori voisi alentaa kustannuksia, jos ne automatisoivat sähköisiä prosesseja. Euroopassa optimointi mahdollisuuksia julkisella sektorilla on pelkästään vähintään 40 miljardia euroa. Yhä useampi asiakas haluaa laskun sähköisessä muodossa ja verkkolaskujen käyttöasteen kasvuvauhti on 20 prosenttia lähivuosina. (Billentis Reports E-Invoice/E-Bill Volume 2014)

3.1 Verkkolaskutus kansainvälisessä ympäristössä

40 prosenttia Euroopan suuryrityksistä on arvioitu olevan kykeneväisiä lähettämään sekä vastaanottamaan verkkolaskuja, mutta vastaava suhdeluku pk-yrityksillä on noin 20 prosenttia. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 12)

Verkkolaskutuksen kansainvälinen kehitystoiminta on keskittynyt kehittämään erilaisia toimintatapoja ja standardeita. Näille on perustettu pohjoismaisia, EU-tasoisia ja globaaleja työryhmiä ja hankkeita. Euroopan tasolla on kehitys ollut hidasta. Verkkolaskutuksesta ei ole suoraa lainsäädäntöä, mutta sitä säädennellään ALV-direktiivissä. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2012)

EU:n komissio on antanut taloudellista tukea verkkolaskutusta edistävälle hankkeille. Vaikka kehitys on maailmanlaajuista, viime aikoina on korostunut EU:n sisäinen kehitys. Suomessa on tehty kansainvälistä ainutlaatuisia verkkolaskutuksen infrastruktuuritoimia ja Pohjoismaat ovat olleet edelläkävijöitä verkkolaskutuksessa. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2012)

3.2 Euroopan komissio

Euroopan komissio edustaa ja puolustaa koko EU:n etuja ja on yksi Euroopan unionin keskeisistä toimielimistä. Komissio laatii ehdotuksia EU-lainsäädäntöä varten ja hoitaa EU:n politiikan käytännön toteuttamiseen ja varojen käyttöön liittyviä tehtäviä. Euroopan komissiossa on 28 jäsentä eli komissaaria ja heitä on yksi kustakin EU-maasta. (Euroopan unioni 2014)

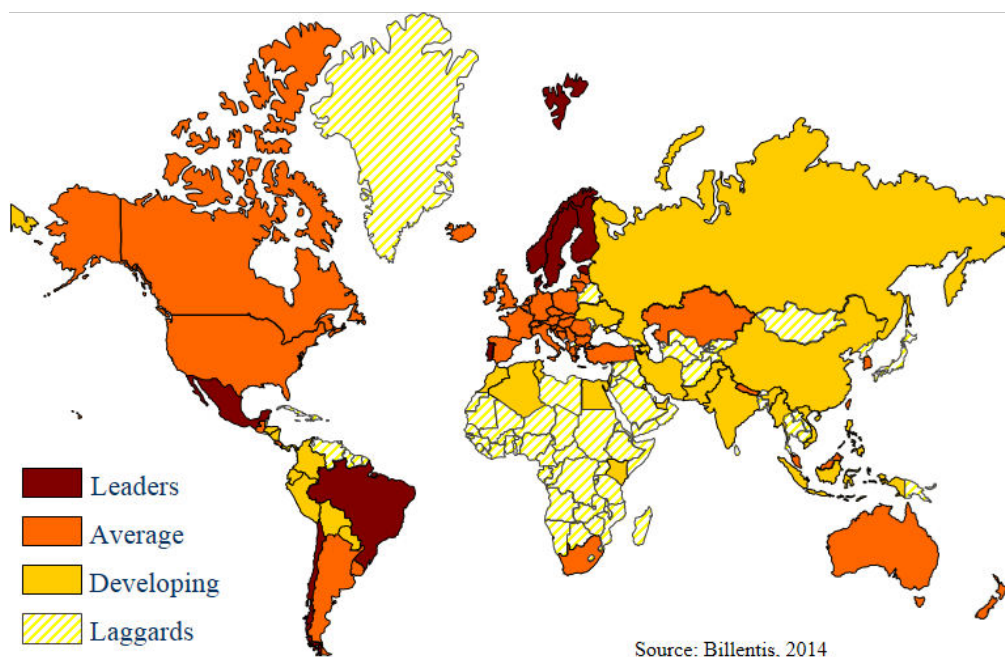
3.3 Yleistä tietoa verkkolaskutuksesta Euroopassa ja muualla maailmassa

Verkkolaskujen laajamittainen käyttöönotto paperisien laskujen sijaan voisi tuoda Euroopan tasolla säästöjä 240 miljardia euroa. Euroopan komission tavoitteena on verkkolaskujen laajamittainen käyttö ja komissio pyrkiikin siihen, että verkkolaskutuksesta tulee Euroopassa pääsiällinen laskutusmenetelmä vuoteen 2020 mennessä. Hiilidioksidipäästöt voisivat vähetä miljoona tonnia vuodessa verkkolaskutuksen ansioista. (Euroopan komissio 2010a)

Verkkolasku voi tuoda säästöjä 60–80 % verrattuna paperilaskutukseen. Yleisesti voidaan sanoa, että verkkolaskutukseen siirtyminen maksaa takaisin 0,5 – 1,5 vuoden päästä. On arvioitu, että vuonna 2014 lähetettiin maailmanlaajuisesti 500 miljardia laskua, joista 40 miljardia oli verkkolaskuja. 40 miljardin verkkolaskut koostuvat 14 miljardilla kuluttajien ja 26 miljardilla yritysten sekä valtioiden osuuksista. Latinalaisen Amerikan verkkolaskujen määrä on 25 miljardia, Pohjois-Amerikan 7 miljardia ja Euroopan 6 miljardia. (Billentis 2014)

Laskujen määrä kasvaa vuodessa 2–3 % ja siihen syitä ovat ihmisten, kotien sekä yritysten lisääntyminen ja kasvaminen. Tuottajat eivät anna luottoa asiakkaille vaan lähettävät laskun tilauksen yhteydessä. Euroopan unionissa sanotaan, että lasku pitää lähettää 15–30 päivän sisällä siitä, kun tuote on saapunut asiakkaalle.

Verkkolaskut ovat edullisia lähettää, minkä vuoksi ne ovatkin suosittuja yrityksissä. (Billentis 2014)



Kuvio 3. Markkinajohtaja maat verkkolaskutuksessa. (Billentis 2014)

Kuviossa (3) on esillä verkkolaskutuksen piirissä olevat maat sekä valtiot, jotka ovat vielä kehittämässä verkkolaskutusta. (Billentis 2014)

3.4 Sähköisen laskutuksen etujen hyödyntäminen Euroopassa

Euroopan komissio on päättänyt vuonna 2010, että Euroopan komissio perustaa sähköistä laskutusta käsittelevän eurooppalaisen sidosryhmäfoorumin. Sen tehtävänä on seurata komission kanssa sähköisen laskutuksen markkinoiden kehitystä ja sähköisen laskutuksen käytön laajuutta teollisuus- ja palvelualoilla kaikissa jäsenvaltioissa. Sidosryhmän tehtävänä on muun muassa käynnistää kokemusten ja hyvien toimintatapojen vaihto, jonka tarkoituksena on helpottaa sähköisen laskutuksen yhteentoimivien ratkaisujen syntymistä sekä tuoda esiin ongelmia ja tehdä ratkaisuja. Sidosryhmä tehtävä on myös toteuttaa vakioimuotoinen datamalli sähköiseen verkkolaskutukseen. Sidosryhmän tehtävänä on myös ottaa huomioon aiempien toimien tulokset, jo käynnissä olevat työt sekä olemassa olevat ratkaisut. (Euroopan komissio 2010a)

Euroopan komissiolla on *Eurooppa 2020 strategia*, jossa on tarkoitus hyödyntää digitaalisen yhteiskunnan kaikkia taloudellisia ja sosiaalisia etuja. Sähköinen laskutus eli verkkolaskutus on yksi lippulaivahankkeista ja se kuuluu Euroopan digitaalistrategiaan. Euroopan digitaalistrategian tarkoitus on luoda digitaaliset sisämarkkinat ja poistamaan sääntelylliset ja tekniset esteet, jotka haittaavat laajaa verkkolaskutuksen käyttöönottoa. (Euroopan komissio 2010b)

Verkkolaskusta säännellään eri jäsenvaltioissa eri tavoin ja verkkolaskutuksen tarjoamat mahdollisuudet ovat jääneet suureksi osaksi hyödyntämättä ja tämä on sekä kuluttajien että yritysten kannalta epäedullista. Pk-yritysten kannalta verkkolaskujen lähettäminen sekä vastaanottaminen on liian monimutkaista ja kallista. (Euroopan komissio 2010b)

Verkkolaskutuksen tavoitteita ovat ensisijaisesti sen laajamittaisen käyttöönoton tuoma oikeusvarmuus ja selkeä tekninen ympäristö. Verkkolaskutusta varten tarvitaan yhteiseen standardiin perustuvia avoimia ja yhteensopivia ratkaisuja varsinkin pk-yritysten tarpeiden mukaisesti. Verkkolaskutuksen käyttöönottoa on tuettava perustamalla kansallisia verkkolaskufoorumeja, eurooppalainen sidosryhmäfoorumi ja muita vastaavia rakenteita. (Euroopan komissio 2010b)

Euroopan komissio on perustanut verkkolaskutuksen asiantuntijaryhmän, jonka tarkoitus on tarkastella markkinoiden tarpeita sekä sidosryhmien pyyntöjä, jotka hidastavat verkkolaskutukseen siirtymistä Euroopan unionissa. Vuonna 2009 julkaistussa loppuraportissa on mainittu, että on pyrittävä täyttämään pk-yritysten tarpeet keskittymällä erityisiin liiketoiminnallisiin vaatimuksiin. Oikeudellista kehitystä ja alv-kehitystä olisi yhdenmukaistettava ja selkeytettävä koko EU:ssa. Tulisi lähteä siitä, että paperilaskut ja verkkolaskut on käsiteltävä tasavertaisina käyttämällä apuna asiantuntijaryhmän laatimia käytäntösääntöjä. On luotava ekosysteemi, jossa yhteentoimivuus ja kattavuus olisivat mahdollisimman suuret. Yksityiset ja julkiset sektorit ottaisivat käyttöön yhteisen laskujen sisältöstandardin ja datamallin UN/CEFACTin Cross-Industry Invoice (CII) v.2. Olisi luotava organisatorinen toimintamalli verkkolaskuja koskevien eurooppalaisten oikeudellisten puitteiden toteuttamiseksi jäsenvaltioiden ja EU:n tasolla. Nämä

ehdotukset saivat huhtikuussa 2010 kannatusta konferenssissa. (Euroopan komissio 2010b)

3.5 Verkkolaskuja sekä paperisia laskuja koskevat vaatimukset

Direktiivin 2010/45/EU tavoitteena on edistää ja yksinkertaistaa laskutussääntöjä poistamalla nykyisiä rasitteita ja esteitä. Lisäksi direktiivin on tarkoitus edistää tilannetta, jossa hallinnolliset rasitteet eivät lisäänny ja osapuolilla on vapaus valita tapa, jolla varmistetaan laskun alkuperän aitous, sisällön eheys ja luettavuus. (Euroopan komissio 2011)

Laskujen on vastattava tarkoin todellisia tavaroiden luovutuksia ja palveluiden suorituksia. Sen vuoksi myös vaaditaan, että laskujen alkuperäinen aitous, sisällön eheys ja luettavuus varmistetaan niiden laatimishetkestä alkaen talletuskauden loppuun saakka. Liiketoiminnan valvontakeinoilla tämä voidaan saavuttaa. Nämä luovat luotettavan tarkastusketjun laskun sekä tavaroiden luovutuksen tai palvelujen suorituksen välille. Niiden avulla varmistetaan luovuttajan tai suorittajan taikka laskun laatijan henkilöllisyys eli alkuperän aitous, laskussa olevien arvonlisäveroon liittyvien tietojen muuttumattomuus sekä laskun luettavuus. (Euroopan komissio 2011)

Verkkolaskujen aitouden ja eheyden tarkistaminen liiketoiminnan valvontakeinojen sijaan voidaan varmistaa myös tietyillä tekniikoilla. Tekniikoita ovat esimerkiksi kehittyneet sähköiset allekirjoitukset, jotka perustuvat hyväksytyyn varmenteeseen, jotka on luotu turvallisella allekirjoituksen luomismenetelmällä sekä automaattisella datasiirrolla eli EDI:llä. Nämä takaavat yrityksille varmuuden alkuperän aitoudesta ja sisällön eheydestä ja antavat oikeusvarmuuden. Sähköiseksi laatuallkirjoitukseksi voidaan kutsua sitä, että sähköinen allekirjoitus perustuu hyväksytyyn varmenteeseen. (Euroopan komissio 2011)

Kunkin verovelvollisen tehtävä on varmistaa, että laskutiedot vastaavat todellisia suorituksia ja luovutuksia. Tämän voi itse verovelvollinen valita, miten varmistaminen tehdään. Yksi mahdollinen tapa on toteuttaa luotettava

tarkastusketju siten, että käyttää liiketoiminnan valvontaketjussa vain luotettavaa tarkastusketjua laskun, tavaroiden luovutuksen tai palvelujen suorituksen välille. (Euroopan komissio 2011)

3.6 Verkkolaskun määritelmä arvonlisädirektiivissä

Verkkolaskun on sisällettävä ne tiedot, jotka ovat arvonlisäverodirektiivissä kirjoitettuna. Verkkolasku arvonlisädirektiivin mukaan on laadittava ja vastaanotettava jossakin sähköisessä muodossa. Verovelvollinen voi itse valita formaatin verkkolaskulle. Verkkolasku voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostilla ja liitetiedostona pdf-laskusta. Paperilasku, joka on skannattu ja lähetetty sekä vastaanotettu sähköpostitse voidaan katsoa verkkolaskuksi. (Euroopan komissio 2011)

Verkkolaskun lähettäminen vaatii suostumuksen vastaanottajalta. Vastaanottajan on mahdollisesti tehtävä järjestelyjä verkkolaskun vastaanottamisessa sekä vastaanottajan täytyy kyetä varmentamaan laskun alkuperä, eheys sekä luetettavuus. Suostumus voidaan antaa kirjallisesti, epävirallisesti tai virallisesti tai hiljaisella suostumuksella. Verkkolaskujen käyttäminen on viime kädessä liiketoimen osapuolten välinen sopimusasia. (Euroopan komissio 2011)

3.7 Standardit

Yleisesti käytössä olevaa standardia ei ole toistaiseksi olemassa. Tieto- ja käyttövaatimusten kirjavuus ja niiden hyvin erilaiset soveltamistavat ovat johtaneet markkinoiden pirstoutumiseen. Mikään nykyisistä formaateista ei ole yleistynyt merkittävästi muihin verrattuna. Organisaatioiden välinen tiedonsiirto (OVT), jota monet monikansalliset yritykset käyttävät edelleen on useimpien pk-yritysten kannalta epäkäytännöllinen ratkaisu. Monet omistusoikeuden alaiset formaatit ovat vastaavasti vain yhden monikansallisen yrityksen ja sen toimittajien käytössä. Tämän vuoksi yritysten, ohjelmistoyritysten sekä finanssipalvelujen tarjoajien kaltaiset markkinatoimijat joutuvat tukemaan useita formaatteja ja se vaatii huomattavan määrän mappaus- ja konvertointityötä, jotta ne voisivat käsitellä eri syntaksien mukaisia tietoja. Monet kansainväliset ja eurooppalaiset

standardointijärjestöt käsittelevät parhaillaan verkkolaskutuksen standardointia. (Euroopan komissio 2010b)

Verkkolaskutuksen käyttöönoton keskeisistä edellytyksistä olisi määritellä yksi ainoa selkeä semanttinen datamalli, joka kuvaa verkkolaskuihin tarvittavia tietoelementtejä. Yhteisellä datamallilla helpotetaan semanttista yhteentoimivuutta ja varmistetaan teknologiariippumattomuus. Yksi niistä olisi asiantuntijaryhmän suositusten mukaan UN/CEFACTin Cross-Industry Invoice (CII) v.2. johon verkkolaskun sisällön standardointia koskevien ratkaisujen olisi tulevaisuudessa perustuttava. (Euroopan komissio 2010b)

3.8 Verkkolaskutus julkisissa hankinnoissa

Jäsenvaltioissa on käytössä useita erilaisia verkkolaskuja ja standardeja. Mikään niistä ei ole ensisijainen ja monet eivät ole yhteentoimivia. Jäsenvaltiot ovat päättäneet kehittää erillisiin kansallisiin standardeihin perustuvia omia teknisiä ratkaisuja, koska yhteistä standardia ei ole. Tällä edistetään verkkolaskujen käyttöä julkisissa hankinnoissa. Yhteentoimimattomien standardien moninaisuus tekee tilanteesta aivan liian monimutkaisen sekä aiheuttaa oikeudellista epävarmuutta ja ylimääräisiä toimintakustannuksia niille talouden toimijoille, jotka käyttävät verkkolaskuja eri jäsenvaltioissa. (Euroopan komissio 2014)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen suoritustavan ja tutkimuksen kohteena olevan yrityksen.

5.1 Kohdeorganisaation esittely

Olen tehnyt kohdeyrityksen kanssa sopimuksen, jossa on sovittu, että kohdeyrityksen nimeä ei tutkielmassa julkaista. Tästä syystä suoritan kohdeyrityksen esittelyn suppeasti.

Tutkimuksen kohteena on kansainvälinen toimija, jolla on toimintaa yli sadassa maassa. Kohdeyritys toimii sähkövoima- ja automaatioteknologia-alalla. Kohdeyrityksen taloushallintopalvelut sijaitsevat Vaasassa, jolle tein opinnäytetyöni. Kohdeyrityksellä on töissä yli 145 000 henkilö yli 100 maassa. Työskentelin kesällä 2014 ammattiharjoittelijana taloushallintopalveluissa. Työtehtäväni oli toimia ostolaskunkäsittelijänä. Toimin projektipäällikkönä kohdeyrityksen kesäprojektissa.

5.2 Tutkimusstrategian valinta

Tutkimusstrategiaksi valitsin tapaustutkimuksen, koska kyseessä on tietty tapaus, jota on tarkoitus tutkia. Vaihtoehtona oli valita kehittämis- tai toimintatutkimus, mutta päädyin valitsemaan tapaustutkimuksen tutkimusmenetelmäkseni. Kehittämis- ja toimintatutkimuksen avulla pyritään kehittämään kohdeyrityksen toimintaa.

Tapaustutkimuksessa on tarkoitus tutkia syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiökokonaisuutta. Tutkittava tapaus voi olla vaihdella. Tapaus kuitenkin usein ymmärretään jollain tavoin rajautuneeksi omaksi kokonaisuudekseen tai yksiköksi. Tällaisessa tutkimuksessa pyritään tuottamaan tapauksesta yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa. Tapaustutkimusanalyysissä pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan syvällisesti yksittäisiä tapauksia niiden erityisessä kontekstissa. Tutkimus hakee tietoa ilmiöön liittyvän toiminnan dynamiikasta, mekanismeista, prosesseista ja sisäisistä 'lainalaisuuksista' siten, että

tutkimuksen tuloksilla voidaan osoittaa laajempaa sosiokulttuurista merkitystä ja jonkinlaista yleistettävyyttä tai siirrettävyyttä. Tutkimusstrategiana tapaustutkimus on väljästi määrittyvä, ja sitä voidaan toteuttaa monen eri analyysimenetelmän avulla. Tutkimusta voidaan kutsua yleisesti nimellä 'case', jolla viitataan tutkimuksessa keskiössä oleviin yksittäisiin tutkimuskohteisiin. (Koppa 2014)

Tapaustutkimus eroaa toimintatutkimuksesta siinä, että toimintatutkimuksessa pyritään ongelman ratkaisuun ja sitä kautta muutokseen. Toimintatutkimuksessa tutkija toimii muutosagenttina yrityksessä. Tapaustutkimuksen ja toimintatutkimuksen ero on kuin veteen piirretty viiva. Toimintatutkimus menee tapaustutkimusta pidemmälle. Tapaustutkimuksessa tutkija on ulkopuolinen havainnoija, joka ei osallistu itse tutkittavan ilmiön toimintaan. (Kananen 2010, 160)

Tapaustutkimus on tyypillinen tutkimusstrategia ammattikorkeakouluopiskelijoiden opinnäytetöissä. Aihe saadaan usein työharjoittelupaikasta tai muutoin työelämästä, jolloin tutkimukset liittyvät tiettyyn yritykseen tai organisaatioon. Tapaustutkimuksen teko ei rajoita menetelmävalintoja, joten tapaustutkimuksessa on mahdollista käyttää sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tutkimuksen menetelmänä on tapaustutkimus, koska tutkimuksessa etsin tietoa, suoritan haastatteluja ja pyrin löytämään ratkaisuja kohdeyrityksen ongelmalle.

5.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen. Tutkimuksessa kerään tietoa havainnoimalla sekä tutustumalla eri aineistoihin ja haastatteleamalla kohdeyrityksen henkilöstöä sekä muita osapuolia, jotka ovat sidoksissa verkkolaskutukseen eli tutkimuksen ilmiöön.

Kvalitatiivinen tutkimus aloitetaan tutkimusongelmasta ja sen määrittämisestä. Tätä seuraavat tutkimuskysymykset, joihin hankitaan vastaus aineiston analyysin avulla. Tutkimusprosessi voidaan myös jakaa tutkimuksen suunnittelu-,

tiedonkeruu-, analyysi- ja tulkintavaiheisiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään lukuja ja niiden välisiä suhteita ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään kaikki muu aineisto, joka jää tutkimuksessa jäljelle. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään, mikä on ilmiö eli mistä tutkittavassa kohteessa kyse. Laadullinen tutkimus on kaiken tutkimuksen lähtökohta, koska se tuottaa vastaukset mitä-kysymykseen. (Kananen 2010, 36-37)

Tieteellisellä tutkimuksella kerätään ja tutkitaan havaintoja, jotka on saatu tutkimuksessa asetetuilla kysymyksillä. Näiden havaintojen avulla tutkitaan todellisuutta. Kerättyä tietoa ei ole vain tieteellinen tieto vaan siinä esitetään myös hypoteesi jostain uudesta, joka voidaan myös yleistää. Aineistoa tai tapausta tutkitaan vain siinä tapauksessa, jos tuloksilla ajatellaan olevan käyttöä muullakin kuin vain kyseisessä case-tapauksessa. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on, että kerättyä tutkimusaineistoa tarkastellaan havaintoina yhdestä ainoasta tai muutamasta useammasta kohteesta, joten siinä on aina tapaustutkimuksen piirteitä. Laadullisen tutkimuksen termi viittaa sekalaiseen joukkoon teoriaperinteitä, tutkimusotteita ja analyysitapoja. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan, että mitä tahansa havaintoja onkaan tehty tai miten ne on tehty, täytyy niitä tulkita omassa asiayhteydessään. Puhdasta faktaa ei ole olemassa ollenkaan. (Alasuutari 2007)

Yksilöhaastattelu antaa tarkkaa ja luotettavaa tietoa, minkä vuoksi sen on kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä yleisin. Haastattelijalta vaaditaan kykyä hoitaa haastattelu niin, että kaikkien mielipiteet ja ajatukset tulevat tasapuolisesti huomioitua. Haastattelujen litterointi, analysointi sekä tulkinta vie enemmän aikaa. Haastateltavien on liityttävä tutkittavaan ilmiöön. Jos tällaisia henkilöitä ei voida tavoittaa, valitaan haastateltavia, jotka tietävät eniten ilmiöstä. Otanta, otos ja populaatio ovat kvantitatiivisen tutkimuksen käsitteitä ja niitä ei saa käyttää laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa ei usein voida etukäteen määritellä haastateltavien määrää. Laadullisessa tutkimuksessa kerättyä tietoa analysoidaan jatkuvasti, sillä jos näin ei tehdä, on mahdotonta päättää, milloin tiedonkeruu on riittävä. Haastattelukierroksia tehdään useampia. Haastatteluissa ilmiö alkaa avautua tutkijalle, ja saadut vastaukset nostavat uusia kysymyksiä,

joihin tämä ei aikaisemmin ollut osannut varautua. Haastateltavan vastaukset kysymyksiin antavat jatkokysymyksiä ja näitä kierroksia voi olla useita. Haastattelijan pitää olla joustava haastattelutilanteissa, koska haastattelutilanteet voivat johtaa ennalta arvaamattomille poluille. Tutkijan virhe on usein se, että haastattelun teema ja jopa yksittäiset kysymykset, jotka haastattelija luettelee haastateltavalle ilman vuorovaikutusta ja reflektointia, on etukäteen päätetty. (Kananen 2010, 53-56)

Tutkimuksessa käytetään aiheeseen liittyviä teorioita ja raportteja. Tutkimuksessa käytetään yksilöhaastatteluja tiedonkeruumenetelmänä. Haastatteluihin osallistuneilla henkilöillä oli useamman vuoden kokemus verkkolaskutuksesta eri työtehtävissä. Haastatteluissa olevista henkilöistä osa oli toiminut verkkolaskutuksessa käsittelijänä, myyjänä, ostajana, palveluntarjoajana sekä edustajana. Suoritin haastattelut, jotta sain monipuolisen ja kattavan kuvan verkkolaskutuksen tämän hetkisestä tilanteesta sekä ratkaisun kohdeyrityksen esittämään ongelmaan.

5.4 Teemahaastattelu

Tutkimuksessa suoritettiin haastattelut teemahaastattelulla, koska se on joustava sekä selkeä tutkimustapa. Haastatteluissa oli mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä. Haastattelua ei olisi voitu toteuttaa pelkällä suppealla kyselylomakkeella. Tällä tavoin ei olisi saatu tarpeeksi tarkkoja vastauksia. Teemahaastattelulla saatiin käsiteltyä enemmän asioita yksityiskohtaisemmin. Tutkimusta tehdessä oli selvää, että verkkolasku on laaja käsite eikä sen tutkimusta voida suorittaa muutaman kysymyksen avulla, vaan lisäkysymyksiä syntyy haastattelutilanteissa riippuen henkilön kokemuksista. Niistä saadaan tärkeitä lisätietoja tutkimukseen.

Teemahaastattelua voidaan kuvata lomake- ja avoimen haastattelun välimuotona. Pääsääntöisesti teemahaastattelussa aineisto kerätään tutkittavalle henkilölle tehdyllä suullisella haastattelulla. Tämä menetelmä takaa joustavuuden, koska vastauksia voidaan selventää ja täsmentää haastattelun kuluessa lisäkysymyksin. Tyypillistä haastattelussa on, että aihepiirit ovat selvät, mutta kysymysten tarkka

muoto ja järjestys muotoutuvat haastattelun kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 205-208)

5.5 Aineiston keruu ja käsittely

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruu aloitettiin haastatteluilla sekä lähettämällä sähköpostia haastateltaville. Haastatteluilla hankittiin tämänhetkistä tietoa verkkolaskutuksesta. Sähköpostitse hankittiin tietoja hinnoista sekä verkkolaskutukseen liittyvistä asioista. Tutkimuksen palveluntarjouslomake on liitteenä (LIITE1).

Tutkimusosuuteni suoritettiin teemahaastattelulla. Tutkimusta varten suoritettiin viisi haastattelua. Yksi haastatelluista oli ulkopuolinen palveluntarjoaja. Muut haastatellut olivat kohdeyrityksen sisäisiä työntekijöitä. Haastattelu käytiin sähköpostitse kahden haastateltavan kohdalla. Toinen heistä oli kohdeyrityksen palveluntarjoaja ja toinen verkkolaskujen parissa toimiva henkilö kohdeyrityksen sisällä.

Ensimmäinen haastateltava oli kohdeyrityksen ostolaskupäällikkö. Tämä haastattelu suoritettiin, jotta sekä tutkija että toimeksiantaja saisivat selkeän kuvan tutkimuksen tavoitteista ja rajauksesta. Haastattelussa selvitettiin, mikä on kohdeyrityksen ongelma. Haastatteluista kirjoitettiin muistiinpanot sekä käytiin läpi kohdeyrityksen henkilöstöä, johon tutkija voisi olla yhteydessä. Tämä haastattelu oli tutkimuksessa tärkeimpiä, koska tutkija sai selkeän kuvan, mikä on kohdeyrityksen ongelma sekä ketkä ovat kohdeyrityksen henkilöitä, joihin tutkija voi olla yhteydessä. Toisena haastateltavana oli hankintajohtaja, joka antoi oman näkemyksen asiaan sekä antoi myöskin henkilöiden nimiä, joihin tutkija voisi olla yhteydessä. Kolmantena haastattelussa oli henkilö, jolla oli pitkä kokemus verkkolaskutuksessa kohdeyrityksessä, mutta toimi nykyään eri työtehtävissä. Haastateltavalla oli kokemusta samaisesta ongelmasta ja kertoi, miten hän lähtisi ongelmaa selvittämään. Neljäntenä haastateltavana oli ostolaskukäsittelijä. Hänellä oli useamman vuoden kokemusta ja Excel-tiedosto toimittajista, jotka lähettivät paperisia ostolaskuja sekä niihin liittyvistä ongelmista. Viidennessä haastattelussa oli ulkopuolinen verkkolaskupalveluntarjoaja, joka piti verkkolaskutuksesta

esityksen tutkijalle sekä kertoi mitä asioita täytyy huomioida, kun toimittaja siirtyy verkkolaskutukseen. Kaksi keskustelua käytiin sähköpostitse ja yksi sähköpostin välityksellä haastateltavista toimi kohdeyrityksen palveluksessa, mutta eri yksikössä. Toinen haastateltava oli henkilö, jonka yritys tarjoaa kohdeyritykselle verkkolaskupalveluja. Haastattelujen ja sähköpostikeskusteluiden perusteella ryhdyttiin suorittamaan tutkimuksen empiriaosuutta.

Tutkimuksen haastattelukysymyksinä oli kolme avainkysymystä. Kysymykset oli tarkasti mietittynä etukäteen. Tavoitteena oli saada haastateltavalta kysymyksiin suorat vastaukset sekä näkemystä, voisiko kohdeyritys toteuttaa eri tavalla verkkolaskuprosessia.

Kaikki haastateltavat henkilöt suostuivat haastateltavaksi. Haastateltavat olivat kohdeyrityksen yksikössä tietoisia tutkimuksesta. Yksikölle tutkimuksesta oli informoinut kohdeyrityksen ostolaskupäällikkö. Ulkopuolisia haastateltavia lähestyttiin sähköpostitse. Haastattelut yksikössä suoritettiin haastateltavien työpisteellä. Kaksi haastattelua suoritettiin eri yksikössä sekä yksi haastattelu suoritettiin verkkolaskupalvelutarjoajan konttorissa Vaasan keskustassa. Haastatteluihin kului aikaa haastateltavasta riippuen 30 – 60 minuuttia. Pisin haastattelu kesti noin 2 tuntia.

5.6 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksessa virheiden syntymistä pyritään välttämään, mutta tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Tutkimuksissa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, reliabiliteettia ja validiteettia.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksessa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen tai mittauksen reliabiliteetilla tarkoitetaan kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mikäli esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, tai samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, voidaan molemmissa tapauksissa todeta tulokset reliaabeleiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231)

Validius eli pätevyys ilmentää tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata tarkoituksenmukaista asiaa. Menetelmät tai mittarit eivät kuitenkaan aina vastaa todellisuutta. Kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta on mahdollista, että vastaajat ovat käsittäneet monet kysymykset kuin tutkija on ajatellut. Termit reliaabelius ja validius saatetaan kytkeä kvantitatiiviseen tutkimukseen, jonka yhteydessä nämä kyseiset käsitteet ovat syntyneetkin ja niiden käyttöä pyritään välttämään kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimuksien luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi jokaisessa tutkimuksessa jollakin tavalla arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta, aineiston tuottamisen olosuhteista, kuten käytetystä ajasta ja mahdollisista häiriötekijöistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233)

Tutkimukseni haastateltavat olivat kohdeyrityksen työntekijöitä, jotka toimivat ostolaskujen parissa ja täten kohderyhmä oli oikea sekä vastaukset tutkimuksessa ovat luotettavia. Haastattelussa oli myös ulkopuolinen, joka edusti verkkolaskupalveluita ja hän oli työskennellyt useita vuosia verkkolaskutuksen parissa ja hänen näkemys ja vastaukset olivat luotettavia. Tutkimuksessa kaikki haastateltavat olivat ajan tasalla verkkolaskutuksesta ja osalla oli kohdeyrityksen tutkimusongelma jo tiedossa, mikä ilmenee haastatteluissa. Kohdeyrityksessä haastattelu vastauksien perusteella voidaan tehdä lopputulokseen johtava päätelmä. Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä.

Kaikilta haastateltavilta sain selkeät vastaukset kysymyksiin sekä pystyimme keskustelemaan muistakin aiheeseen liittyvistä asioista ja kysymyksistä. Haastateltavalla ja haastattelijalla oli sama käsitys siitä, mitä esitetyllä kysymyksellä tarkoitetaan. Tutkimukseni validius on rakennettu tarpeeksi kattavaksi.

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTIA

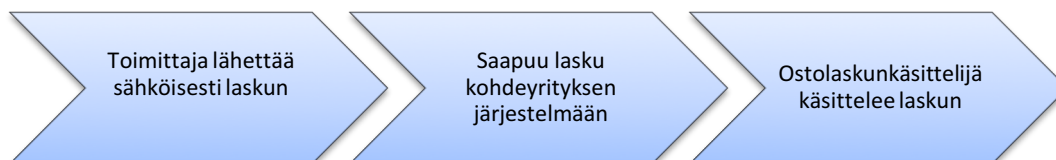
Tämän laadullisen tutkimuksen menetelmä oli tapaustutkimus. Tutkimusta tehtiin haastattelujen avulla ja haastattelurunkona oli teemahaastattelu. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, voisiko kohdeyrityksen paperisten laskujen vastaanottamista vähentää laskutuksessa, ja millä tavoin yrityksen pientoimittajat saataisiin käyttämään enemmän verkkolaskuja. Haastateltavien tittelit olivat muun muassa AP Manager, Senior Category Manager, Hankintajohtaja, Sales Manager ja Ostolaskunkäsittelijä. Haastateltavista kaksi oli naista ja kolme oli miestä. Tässä luvussa käsitellään haastatteluissa esille tulleita seikkoja.

6.1 Nykytilan kartoitus haastatteluiden perusteella

Tutkimuksen aluksi kartoitin kohdeyrityksen kontaktihenkilön kanssa yrityksen nykytilan ja ongelmat. Ongelmana ovat paperiset ostolaskut ja niistä syntyvät kulut. Kuluja syntyy, kun yrityksen ulkoinen palvelu muuttaa ostolaskut sähköiseen muotoon.

Tässä luvussa esitellään myöhemmin haastattelujen oleelliset asiat sekä miten haastattelujen avulla päädyttiin tutkimuksen lopputulokseen.

Prosessikuvien avulla kerrotaan, miten kohdeyrityksessä toimitaan, kun ostolasku saapuu järjestelmään ja ostolaskunkäsittelijä käsittelee laskun.



Kuvio 4. Prosessikaavio

Kuvion (4) esittämässä prosessissa toimittaja lähettää laskun sähköisesti kohdeyritykselle, jonka jälkeen lasku saapuu sähköisesti kohdeyrityksen järjestelmään ja ostolaskunkäsittelijä käsittelee laskun tuossa järjestelmässä.



Kuvio 5. Prosessikaavio 2

Kuvion (5) mukaan toimittaja lähettää laskun paperisesti, ja tämän paperisen laskun käsittelee kohdeyrityksen ulkopuolinen palveluntarjoaja. Ulkopuolinen palveluntarjoaja on käsitellyt laskun ja luonut siitä sähköisen laskun kohdeyrityksen järjestelmään. Tämän jälkeen ostolaskunkäsittelijä käsittelee laskun järjestelmässä.

6.2 Mikä aiheuttaa sen, että toimittajat eivät lähetä verkkolaskuja?

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitin kohdeyrityksen ostolaskukäsittelijöiden kanssa, mitkä ovat heidän mielestä toimittajien ongelmat. Ostolaskunkäsittelijät kohdeyrityksessä olivat toimineet useamman vuoden ostolaskunkäsittelijöinä ja heillä oli erittäin laaja käsitys sekä kokemus ostolaskunkäsittelystä. Tämä on tutkimuksen tärkein ja oleellisin kysymys. Tämän kysymyksen johdolla koin saavani haastateltavan ymmärtämään tutkimuksen aihepiirin. Valitsemallani kysymyksellä oli helpoin aloittaa haastattelu.

Käytyjen keskusteluiden perusteella, voidaan sanoa, että toimittajilla on mahdollisuudet siirtyä helposti verkkolaskutukseen, mutta he eivät kustannuksien takia ole halukkaita siihen siirtymään. Kohdeyritys on lähettänyt toimittajille kirjeitse sekä sähköpostitse kyselyn koskien verkkolaskutusta. Siinä on kysytty, ovatko toimittajat siirtymässä verkkolaskutukseen. Kyselyn mukana yritykset ovat vastaanottaneet kohdeyritykseltä ohjeen, miten heille voidaan lähettää verkkolaskuja.

Eräs haastateltava näytti minulle tiedostoa, josta näkyivät toimittajien vastaukset kyselyyn, jonka kohdeyritys oli lähettänyt toimittajille. Toimittajat kirjoittivat: *”Ilmoitan, että emme ole siirtymässä sähköiseen laskutukseen toistaiseksi millään aikataululla. Muita, jotka sitä vaatisi ei ole ja tällä hetkellä katsomme, että siitä aiheutuu meille vain ylimääräistä vaivaa ja kuluja käyttöönnotossa. Vastaanotamme tosin verkkolaskuja. Tuskin mitään lakipykälää tuleekaan, mikä pakottaisi verkkolaskujen lähettämiseen.”*. Viestistä voidaan päätellä, että kuluja kasvaa toimittajalle, ja kun verkkolaskujen käyttö ei ole lain mukaan pakollista, ei siihen ole vielä tarvetta.

Tiedosta löytyi tutkimuksen kannalta tärkeätä tietoa, että osa toimittajista käytti toimittajaportaalia, koska se oli heille ilmainen. Eräs toimittaja mainitsi näin: *”Meillä on tällä hetkellä mahdollisuus lähettää laskuja X ilmaisen portaalin kautta tai sitten PDF muodossa. X ei ilmeisesti ylläpidä kovin aktiivisesti ilmaisen portaalin asiakastietoja, koska sieltä löytyy vain muutaman X yksikkönne osoitteet.”*

Kohdeyrityksellä ei ollut käytössä toimittajaportaalia ja tämä antoi tutkimukselle suuntaa, että tässä on yksi keino, jolla voidaan aktivoida toimittajia verkkolaskutukseen.

Eräs haastateltava kertoi: *”Suomalaisten yritysten pitäisi ottaa käyttöön verkkolaskutus. Verkkolaskutuksen käytön pitkittäminen on vain laiskuutta. Säästöä saisi kohdeyritys heti, jos vain kieltäisivät paperiset ostolaskut. Ulkomaiset toimittajat ovat asia erikseen, koska heidän teknologista ei voida sanoa miten*

kehittynyttä se on eikä lakipykälistä. Suomessa olemme kuitenkin edelläkävijöitä ja verkkolasku ei ole ongelma.”

“Emme ole vielä siirtyneet täysin sähköiseen laskutukseen. X Laskut lähetämme vielä jatkossa s-postilla x@x.com”

“Valitettavasti konsernin yhtiöillä ei toistaiseksi ole mahdollisuutta sähköiseen laskutukseen. Sähköisen laskutuksen projektia ei myöskään tällä hetkellä ole käynnissä.”

“Olimme tästä aikaisemmin jo puheissa ja silloin ilmoitin ettei verkkolaskuihin siirtyminen ole valitettavasti mahdollista alhaisen laskumäärän vuoksi. Olemme sen sijaan pyrkineet toimittamaan laskunne sähköpostitse PDF tiedostona. Mahdollisuudet siirtyä verkkolaskutukseen ovat sitten kun laskujen kappalemäärä vuositason on reilusti yli 100.000 kappaletta.”

“Meillä ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta lähettää laskuja sähköisesti, koska nykyinen järjestelmämme ei mahdollista sähköistä laskutusta. Olemme tämän vuoden aikana vaihtamassa tilitoimistoa ja samalla mahdollisesti myös uusimassa taloushallintojärjestelmäämme. Jos mahdollista, lähettäisimme vielä teille toistaiseksi laskut postilla?”

“Olemme pieni yhdistys, jolla ei ole muuta mahdollisuutta kuin lähettää paperisia laskuja teidän skannauspalveluun. Eikä ole tiedossakaan että tämä yhdistys siirtyisi lähiaikoina sähköiseen laskujen käsittelyyn.”

“Miksi en voi laittaa laskua sähköpostitse teille. Näin hoidan kaikki yritykset, eikä siinä ole ollut ongelmaa.”

“Verkkolaskutusasia on vielä avoinna yrityksessämme ja neuvottelemme asiasta. Jossain määrin käytämme X:n ylläpitämää Toimittajaportaalia. Oletteko rekisteröityneet sinne? Te voitte siellä hyväksyä meidät toimittajaksenne kun olemme lähettäneet sähköisen pyynnön systeemistä ja meidän pitäisi saada sähköpostilla vahvistus. Tämän jälkeen voimme aloittaa verkkolaskujen lähettämisen teille. Luulen, että prosessi menee kutakuinkin noin.”

Toimittajista osa myös mainitsi, että heidän järjestelmänsä ei tue verkkolaskutusta, ja heillä ei ole aikomusta investoida verkkolaskun takia uusiin järjestelmiin.

Parannusehdotuksina nähtiin siinä, että kohdeyritys voisi tarjota verkkolaskupalveluita toimittajille ja toteuttaa kampanja, jossa edistettäisiin verkkolaskujen käyttöönottoa. Kohdeyrityksen ostajia pitäisi myös informoida enemmän verkkolaskutuksen tärkeydestä. Ostolaskunkäsittelijä käsittelee vain laskuja ja ostajat ovat toimittajiin suoraan yhteydessä. Ostolaskun prosessi nopeutuisi ja kustannuksissa säästettäisiin, jos alusta asti varsinkin uusille toimittajille painostettaisiin, että kohdeyritys vastaanottaa verkkolaskuja eikä paperisia ostolaskuja. Eräässä haastattelussa tuli ilmi, etteivät kotimaiset toimittajat ole suurin ongelma, vaan sitä vastoin ulkomaiset toimittajat aiheuttavat ylimääräisiä kustannuksia.

6.3 Miten kohdeyritys voisi edistää verkkolaskujen käyttöä ilman investointeja?

Tutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä tarkasteltiin, mikä aiheuttaa sen, että toimittajat eivät lähetä verkkolaskuja. Kysymyksen vastauksista ilmeni, että eräät toimittajat kertoivat ilmaisesta portaalista, joiden kautta he ovat laskuttaneet asiakkaita. Ongelma on ollut, että kohdeyritystä ei ole listalta löytynyt. Tähän tutkimuksen kysymykseen vastaukset saatiin ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä. Ilman investointeja kohdeyritys voisi ottaa käyttöön toimittajaportaalin.

Tutkimukseen saatiin tärkeätä tietoa toimittajien vastauksien perusteella.

Haastatteluiden yhteenvetona tästä kysymyksestä voi sanoa, että ilman investointeja on todella haasteellista saada verkkolaskua toimimaan. Kohdeyrityksen ainoa vaihtoehto tällä hetkellä on tarjota toimittajaportaalialia toimittajille, jos he eivät halua investoida.

6.4 Miten verkkolaskupalvelun saa käyttöön?

Kolmannen tutkimuskysymyksen kohdalla oli tiedostettu, että sitä olisi vaikea kysyä kaikilta haastateltavilta. Tämä kysymys oli tarkoitettu ulkopuolisella

verkkolaskunpalveluntarjoajalle. Muotoilin kysymyksen ostolaskunkäsittelijöille siten, että tietävätkö he, miten toimittaja voi ottaa käyttöön verkkolaskun. He tiesivät asian hyvin ja osasivat kertoa, että toimittaja tarvitsee palveluntarjoajan verkkolaskuilleen.

Haastattelu erään verkkolaskuoperaattorin edustajan kanssa oli tutkimuksen kokonaisuuden kannalta tärkeimpiä. Haastateltava piti esityksen aluksi verkkolaskutuksesta tutkijalle ja kertoi tämän jälkeen, minkälaisia ratkaisuja kohdeyritys voisi tehdä. Haastateltava antoi myös eri näkökulmia verkkolaskutukseen. Hän kertoi esimerkiksi, minkä takia verkkolaskuoperaattoreiden hintoja ei voida vertailla keskenään tai tarjota palvelun ostajille yhtä hintaa. Tähän selkeä vastaus oli, että yrityksillä on käytössä erilaisia ohjelmistoja sekä yhteensopivuushaasteita. Tärkeintä on tietää, minkälainen verkkolaskuformaatti on käytössä. Verkkolaskun käyttöönottaminen vaatii räätälöintiä. Näitä asioita ei ilmoiteta yleensä verkkolaskupalvelun sivustoilla, jotka ovat antaneet hinnaston julkisesti. Hinnat ovat yleensä asiakas- ja sopimuskohtaisia. Hinnat täytyy nimenomaan katsoa asiakastarpeen näkökulmasta. Hinnoittelussa on tärkeää tietää, tuotetaanko esimerkiksi Finvoice sanomaa vai inhouse-muotoista laskutusdataa. Jos tätä käytetään, se pitää muuntaa laskuvälityspalvelussa ensin tarvittavaan muotoon, joka tällöin sulkee pankin pois laskunvälittäjänä laskuttajan vaihtoehtoista. Jatkuvan palvelun hinnoittelussa on olennaista tietää, lähetetäänkö pelkästään B2B-verkkolaskuja vai myös kuluttajalaskuja, jolloin tarvitaan pankkikumppani e-laskujen välitykseen pankkiverkkoon, lisäksi sähköisten laskujen yhteydessä usein tarvitaan myös tulostuspalvelua paperisille laskuille. Ovatko nämä laskut värillisiä, kuinka pitkiä (C5-kuoreen mahtuu vain 6 arkkia), ovatko laskut värillisiä vai mustavalkoisia. Finvoice-sanoma ei välitä liitetiedostoja ja tällä hetkellä vain pankit hyväksyvät Finvoice-sanoman. TEAPPSXML:ää eivät pankit käsittele. Jos asiakas ei käytä näistä mainituista sanomista mitään, on hinta aivan eri luokkaa, koska tällöin on investoitava koko ohjelmistotalo, joka tekee sanoman yhteensopivaksi. Nämä asiat vaikuttavat suuresti hinnastoon. Hintoja vertailtaessa täytyy huomioida ja analysoida laskut ja ylläpitokustannukset. Laajakaistaongelmat on myös hyvä ottaa huomioon, koska dynaamista ip-osoitetta ei todennäköisesti voida käyttää verkkolaskuoperaattorin kanssa, koska

verkkolaskuoperaattorin järjestelmässä on palomuuuri sekä ohjelmisto, jotka vaativat VPN:n salausta.

6.5 SWOT-Analyysi kohdeyritykselle

Vahvuudet Vahva osaaminen henkilökunnalla Palvelu ilmainen toimittajalle Toimittajaportaalin käyttöönottoaminen Kansainvälinen verkkolaskuoperaattori palveluntarjoajana Jatkuva koulutus Kansainvälisyys	Mahdollisuudet Säästöt Paperisten ostolaskujen vähentäminen tai kokonaan poistaminen Suunnan näyttäjä muille yrityksille Sähköisen verkkolaskun käytön aktivoiminen Ekologisuus
Heikkoudet Toimittajaportaali liian työläs palvelu toimittajalle Toimittajien aktivointi	Uhat Toimittajat eivät käytä palvelua Palvelun käyttöä ei seurata eikä hyödynnetä tarpeeksi eikä ”pakoteta” toimittajia käyttämään Toimittajien asenne Ohjeistus palvelun käyttämiseen

Taulukko 1. SWOT-analyysi

Taulukoon (Taulukko 1) olen luonut SWOT-analyysin yrityksen verkkolaskutuksesta. Kohdeyrityksen vahvuus on henkilökunnan osaaminen. Henkilökunnalla on kansainvälistä osaamista sekä useamman vuoden kokemus työstään. Henkilöstöä myös koulutetaan jatkuvasti. Vahvuutena on myös, että palveluntarjoaja voi toteuttaa kohdeyritykselle uuden palvelun ja että toimittajaportaali kuuluu palveluun. Verkkolaskuoperaattori on kansainvälinen, jonka ansiosta yritys se toimii useassa maassa. Mahdollisuudet ovat kohdeyritykselle hyvät, koska paperisten laskujen minimointi tekee yritykselle säästöjä sekä myös nopeuttaa laskujen maksamista, koska silloin laskujen käsittelyaika on lyhyempi. Heikkouksina pidän sitä, että toimittajaportaalin käyttäminen on manuaalista, joka on hidasta toimittajalle. Heikkouksina pidän myös sitä, että toimittajat kyllästyvät nopeasti palveluun sen hitauden vuoksi, mistä koituu ongelmia kohdeyritykselle ja palvelun käyttö tulee kyseenalaiseksi. Uhat ja heikkoudet ovat lähellä toisiaan, mutta näen suurimpana uhkana sen, että toimittajat eivät pidä palvelua tarpeeksi nopeana. Tämä johtaisi siihen, että toimittajat joutuisivat tekemään enemmän töitä laskutuksen eteen kuin paperisen laskun kohdalla.

Tutkimukseeni teoriaosuudessa mainitsin, että Suomen valtio siirtyi täysin verkkolaskutukseen vuonna 2010, mikä on yksi perustelu sille, että kohdeyrityksen tulisi ottaa verkkolaskutus laajaan käyttöön.

Lahti & Salminen (2014) toteavat, että paperimuodossa olevan ostolaskun käsittely maksaa organisaatiosta ja prosessista riippuen 15–30 euroa lasku. Verkkolaskutuksen käyttöönotolla organisaatio voisi tehdä huomattavia taloudellisia säästöjä.

Karkeasti laskettuna kohdeyritys vastaanottaa vuosittain noin 50 000 paperista ostolaskua. Yhden paperisen laskun käsittely maksaa 22,5 euroa, jolloin vuotuiset paperisten laskujen käsittelykulut ovat 1 125 000 euroa. Kohdeyritys tekisi suuria säästöjä tämän laskelman mukaan, jos se kieltäisi paperisten ostolaskujen käytön kokonaan. Kuitenkin pitää huomioida muut seikat, kuten kuinka tärkeässä asemassa toimittajat ovat ja mitä tapahtuu, jos toimittajalta evätään mahdollisuus laskuttaa

paperisesti. Kohdeyrityksen täytyy pohtia, saako se tämän jälkeen palvelua enää ollenkaan toimittajalta. Laki ei kiellä paperisia ostolaskujen lähettämistä.

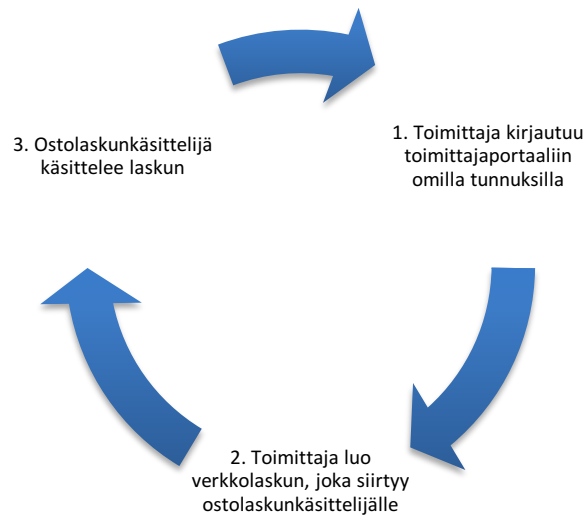
Merkittävin muutos, jonka kohdeyritys voisi tehdä, olisi siirtyminen kokonaan verkkolaskuihin. Myös aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että silloin yritys tekisi suurimmat säästöt.

6.6 Kehitysehdotukset ja ratkaisumallit

Kohdeyritys olisi voinut valita, että se ei enää ota vastaan paperisia ostolaskuja. Tämä toimenpide olisi ollut kuitenkin erittäin tiukka ja siitä olisi tullut oletettavasti paljon palautetta ja keskustelua. Toinen mahdollisuus olisi se, että kohdeyritys etsii verkkolaskuoperaattorin toimittajille, joiden kanssa tekevät yhteistyötä ja silloin toimittajan siirtyminen verkkolaskutukseen olisi helpompaa, koska silloin ei olisi yhteensopivuusongelmia eli sanomanvälityksen kanssa.

Kolmas kohdeyrityksen valitsema vaihtoehto oli toimittajaportaali. Toimittajaportaali on ilmainen toimittajalle. Toimittajaportaalin käyttöönottoaminen kohdeyritykseltä ei vaatinut investointeja ja se oli helppo ottaa käyttöön. Toimittajaportaalin käyttöön ottaminen tapahtui niin, että tutkija otti selvää kohdeyrityksen verkkolaskupalveluntarjoajalta, voivatko he tarjota palvelua.

Toimittajaportaalin prosessikaavio:



Kuvio 6. Toimittajaportaalin prosessikaavio.

Kuviossa (6) toimittajaportaalin prosessikaaviossa toimittaja luo laskun toimittajaportaalin omilla tunnuksilla, minkä jälkeen kohdeyrityksen ostolaskunkäsittelijä käsittelee ostolaskun ja käsittelee laskun.

6.7 Yhteenveto

Haastatteluiden yhteenvetona voidaan sanoa, että verkkolaskutus on vielä pienille toimittajille heidän sanojensa mukaan kallista. Se tuottaa yhteensopivuusongelmia ja osan mielestä ei ole vielä yksinkertaisesti tarpeellista siirtyä verkkolaskutukseen. Monet toimittajat kuitenkin vastaanottivat verkkolaskuja. Verkkolaskuoperaattoreita on kuitenkin paljon ja yrityksille on tarjolla useita vaihtoehtoja.

Kohdeyritykselle edullisin vaihtoehto oli ottaa käyttöön toimittajaportaali ja tarjota sitä pientoimittajille. Toimittajaportaalia on kuitenkin hidasta käyttää, koska se vaatii tietojen kirjoittamista käsin. Toimittajaportaali on edullisin vaihtoehto ja kohdeyritykselle mieluisempaa kuin kieltää paperiset ostolaskut kokonaan. Kohdeyritykset saivat toimittajaportaalilla ongelmaan yhden ratkaisun, mutta tämä ei kuitenkaan kiteytä pois kokonaan paperisia ostolaskuja vaan on ainoastaan yksi työkalu parempaan suuntaan.

Kohdeyrityksen toimittajaportaalia ei ole vielä otettu käyttöön, koska palveluntarjoaja ei ole saanut tehtyä tarvittavia muutoksia palveluun, jotka kohdeyritys vaatii. Ongelmia toimittajaportaalin käyttöönotossa tuotti seuraava seikka, joka oli tilausnumeron sekä position välittäminen rivitietona oikein, kun toimittaja tuottaa ostolaskun toimittajaportalissa. Näiden ongelmien ratkaisemisen jälkeen kohdeyrityksen tavoite on aloittaa tiedottaminen toimittajille. Kohdeyritys uskoo, että toimittajat siirtyvät käyttämään toimittajaportaalia, koska se on ilmainen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Suomi on yksi Euroopan edelläkävijämaista verkkolaskutuksen käytössä ja ikävä kyllä Suomessakaan yritykset eivät käytä verkkolaskutusta tarpeeksi hyödykseen omissa prosesseissaan, vaikka sen käyttö pitäisi olla jo täysin arkipäiväistä. Tutkimus oli monipuolinen ja kiinnostava. Haastattelut antoivat kallisarvoista tietoa, joka edisti tutkimusta ja sain haastattelujen kautta tiedon, missä yrityksissä mennään tällä hetkellä ja mitkä ovat yleisimmät ongelmat verkkolaskujen saralla. Opin haastattelujen kautta paljon verkkolaskutuksesta. Haastattelut olivat avaintekijöitä tutkimuksessa ja kilpailevan verkkolaskuoperaattorin haastattelu oli antoisa.

Tutkimuksessa kohdeyritys tuli siihen tulokseen, että se ottaa käyttämältään verkkolaskutusoperaattorilta käyttöön toimittajaportaalin. Tutkimuksessa etsin Suomen edullisinta verkkolaskupalveluratkaisua ja kohdeyritys päätyi siihen tulokseen, että toimittajaportaali on tällä hetkellä sen mielestä paras ratkaisu ja tutkimus päättyi siihen. Toimittajaportaalipalvelu pitää sisällä sen, että kohdeyrityksen alihankkijat voivat ilmaiseksi luoda verkkolaskun toimittajaportaalipalvelussa siten, että kohdeyritys lähettää toimittajalle kutsun sähköisesti palveluun ja sen jälkeen toimittaja voi luoda laskun kohdeyrityksille. Toimittajaportaalin käyttäminen alihankkijoille on ilmaista.

Tutkimuksessa haastatteluiden vastaukset ja kannanotot olivat kohdeyrityksen sisällä yhteneviä siten, että verkkolaskujen pitää olla prioriteettina ykkösenä. Toimittajien tulisi lähettää verkkolaskuja ja paperiset ostolaskut pitäisi olla jo historiaa. Ulkopuolisten tahojen haastattelujen yhteenvedon perusteella voidaan sanoa, että verkkolaskutuksen käyttöönottoaminen on tehty helpoksi yrityksille. Niiden pitäisi vain tehdä päätös verkkolaskutuksen käyttöönotosta.

Toimittajaportaalin käyttöönottoaminen oli mielestäni hyvä päätös kohdeyritykseltä ja suunta parempaan. Kohdeyrityksen pitää kuitenkin pitää linjastaan kiinni eikä saisi siitä poiketa. Tämä toimittajaportaali ei ole kuitenkaan lopullinen ratkaisu, verkkolaskutusta pitää vielä kehittää niin, että alihankkijat ovat aktiivisia sekä heidän on helppo lähettää laskut sähköisesti kohdeyritykselle.

Voisin sanoa, että verkkolaskuformaattit ovat ongelma, koska niitä on paljon. Suomessa toimivat verkkolaskuformaattit eivät toimi Euroopassa tai muualla maailmassa, vaan niiden väliin pitää olla rakennettu ”hubi”, joka osaa käsitellä ja muuttaa sanoma taas erimuotoiseksi, jotta verkkolaskuprosessi toimisi. Eräässä haastattelussa kävikin ilmi, että verkkolaskutus ei ole yksinkertainen asia eikä sitä voida ottaa heti käyttöön. Ongelmaksi voi koitua se, että yritys x:n järjestelmä ei voi vastaanottaa laskuja, koska sillä on käytössä väärä verkkolaskuformaatti. Euroopan komissiolla on missio, jonka mukaan se tekee standardin julkiselle puolelle, mutta en usko että se on ainut ratkaisu. Tästä seuraisi taas vain uusi standardi muiden joukkoon. Verkkolaskutus toimisi parhaiten, jos kaikki maat vain käyttäisit yhtä turvallista sanomaa, mutta se on todella haasteellinen toteuttaa.

7.1 Kehittämisajatukset

Toimin kohdeyrityksessä tällä hetkellä ostajana, mutta työskentelen kuitenkin eri yksikössä kuin harjoittelujaksoni aikana. Olen saanut verkkolaskutusprosessiin uutta näkökulmaa ja huomannut, että verkkolaskutus ei vielä toimi odotetulla tavalla. Ostolaskujen tarkistaminen on aikaa ja vaivaa vievä työvaihe sekä ostajille että ostolaskunkäsittelijöille. Ostolaskunkäsittelijä lähettää ostajalle laskun tarkistettavaksi, koska ostaja on henkilö, joka voi laskulle tehdä tarvittavat korjaukset sekä hyväksyä laskun. Kun ostaja on tarkistanut laskun, hän lähettää sen seuraavalle ostajalle hyväksyttäväksi. Ostolasku tarvitsee kahden ostajan tarkistuksen ja hyväksynnän.

Ostolaskuprosessi toimii siten, että ostolaskunkäsittelijä lähettää verkkolaskun ostajalle korjattavaksi tai hyväksyttäväksi, jos ostolaskun hinta poikkeaa SAP-järjestelmän hinnoista, muista rahti- tai pakkauskuluista tai ostolaskun vastaanotto puuttuu SAP-järjestelmästä ostotilausriviltä. Ostaja tekee ostotilauksen SAP-järjestelmässä, eikä järjestelmässä yleensä ole rahti- tai pakkauskuluja ostoriveillä. SAP-järjestelmä on laaja, ja siihen luodaan uusia ominaisuuksia kohdeyrityksessä kvartaalin välein. Tästä syystä järjestelmän muutokset ovat hitaasti eteneviä prosesseja.

Ostolaskujen käsittelyssä olen huomannut, että nykypäivän tekniikka mahdollistaa sen, että toimittajat voivat lähettää oman ostolaskun jokaisesta tilauksesta. Tämä helpottaisi verkkolaskujen käsittelyä sekä ostajien että ostolaskunkäsittelijöiden näkökulmasta. Yleensä toimittajat lähettävät koontilaskuja. Koontilaskuissa on useita eri ostotilauksia yhdellä laskulla. Niiden läpikäyminen on hidasta ja virheiden etsiminen laskulta kestää kauan.

Toimittajia tulisi ohjeistaa, että ne voisivat lähettää verkkolaskut jatkossa ostotilauskohtaisesti eikä koontilaskuilla. Ostolaskuja olisi helpompi käsitellä, jos ne ostolasku olisi tilauskohtainen, koska tällöin esimerkiksi hintaero on helpommin havaittavissa. Verkkolaskuissa ongelmia tuottaa kohdeyritykselle myös se, että osassa verkkolaskuja ei ole lähetysten toimituskuluja tai lähetysten pakkausmateriaalia ei löydy kohdeyrityksen järjestelmästä. On myös sellaisia laskuja, jotka ovat tilauksettomia ja tilauksellisia. Tämä tarkoittaa sitä, että kohdeyrityksen järjestelmässä ei ole mitään tietoa ostotilauksesta vaan tilaus on toteutettu sähköpostitse ilman järjestelmässä näkyvää ostoehdotusta tai ostotilausta.

Kohdeyritys voisi myös panostaa siihen, että se voisi vaatia ostajiaan peräämään toimittajilta vain verkkolaskuja. Ostajat eivät saisi sallia enää paperilaskuja toimittajilta. Lähtökohtaisesti ostajat ovat suoraan yhteydessä toimittajiin, ja voisivat tästä syystä vaatia toimittajilta verkkolaskujen käyttöönottoa. Kohdeyritys voisi myös toteuttaa kampanjan verkkolaskutuksesta.

Toimittajaportaalin käyttämisen aktiivista seuraamista tulisi tehostaa ja luoda hyvät ohjeet toimittajille. Kaikista tehokkain keino olisi se, mitä erään haastateltavan kanssa käytiinkin läpi. Olisi hyvä laatia totaali kiello paperisille laskuille. Tällöin saataisiin parhaimmat säästöt. Tämä ei kuitenkaan palvelisi toimittajaa.

Kohdeyritys voisi tuoda omalle henkilöstölle enemmän tietoa verkkolaskun tärkeydestä, koska se on kuitenkin kulu yritykselle.

7.2 Tutkimuksen prosessin arviointi sekä luotettavuus

Aloitin tutkimuksen kesällä 2014 ammattiharjoittelun ohella. Aloitin siitä, että tutustuin aiheen teoriaan, etsin haastatteluihin henkilöitä ja kyselin asiasta kollegoiltani. Tutkimus toteutettiin kesä – joulukuussa 2014, jolloin kaikki haastattelut suoritettiin. Kohdeyritykseni auttoi minua tutkimuksessa ja oli avoin tutkimuksen suhteen. Haastattelut kohdeyrityksen sisällä eivät tuottaneet lainkaan ongelmia ja kaikki suhtautuivat tutkimukseen positiivisella mielellä.

Teoreettinen kirjoittaminen suoritettiin loppuun toukokuussa 2015.

Tutkimus onnistui siinä, että kohdeyritys otti uuden palvelun käyttöön, jota ei heillä ollut ennen. Tuloksia palvelusta ei voi vielä saada, koska palvelu on heille uusi eikä vielä käytössä. Verkkolaskujen täyttäminen toimittajaportalissa on hidas prosessi, mutta tämä on yksi askel parempaan ja kustannustehokkaampaan suuntaan. Tällä kyseessä olevalla toimittajaportalilla on tarkoitus tehostaa pienempien, satunnaisesti laskuttavien alihankkijoiden laskutusta. Prosessin toteuttaminen toimittajaportalissa on kuitenkin hidasta.

Laadullisessa tutkimuksessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeintä tutkimuksen luotettavuuden kannalta on itse tutkija. Laadullisessa tutkimuksessa on syytä arvioida koko tutkimusprosessin luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 2008: 210) Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan pitäisi pitää tutkimuspäiväkirjaa, johon merkata kaikki tapahtumat. Laadullisen tutkimuksen luottavuuteen liittyy myös se, onko tutkimuksessa esitetty tutkijan omia mielipiteitä. (Kananen 2012:172-173)

Tutkimuksen lopputuloksena voidaan pitää sitä, että tutkimuksen avulla onnistuttiin kehittämään kohdeyrityksen verkkolaskutuksen käyttöä.

LÄHTEET

- Aktia. 2014. Aktian internetsivut. Viitattu 25.7.2014
<http://www.aktia.fi/fi/yritysasiakkaat/maksuliikenne/sahkoinen-laskutus>
- Alasuutari, P. 2007. Mitä on laadullinen tutkimus? Tampere, Finland. Viitattu 16.12.2014
http://www.wedu.oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf
- Basware. 2014. Basware internetsivut. Viitattu 10.9.2014.
<http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/uuden-tutkimuksen-mukaan-eurooppalaiset-verkkolaskupalveluyritykset>
- Billentis Reports E-Invoice/E-Bill Volume. Pro Quest internetsivut. Viitattu 3.2.2015
<http://search.proquest.com/docview/1528426884/2993A08FB99E4A4CPQ/3?accountid=27304>
- Billentis. 2014. Billentis internetsivut. Viitattu 26.8.2014. Raportin saa vain tilaamalla. http://www.billentis.com/e-invoicing_ebilling_market_report_EN.htm
- Danske Bank. 2014. Danske Bank internetsivut. Viitattu 25.7.2014
<http://www.danskebank.fi/fi-fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-rahasiat/maksut/kotimaan-maksut/e-lasku/pages/e-lasku.aspx>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Euroopan komissio. 2010a. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 22.11.2014. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:326:0013:0015:FI:PDF>
- Euroopan komissio. 2010b. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 22.11.2014. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0712:FIN:FI:PDF>
- Euroopan komissio. 2011. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 24.11.2014
http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/taxation/vat/traders/invoicing_rules/explanatory_notes_fi.pdf
- Euroopan komissio. 2014. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 16.12.2014
- Euroopan unioni. 2014. Euroopan unionin internetsivut. Viitattu 16.12.2014
http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_fi.htm
- European Commission. 2013. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 26.8.2014.
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/invoicing/activity_3_legal_issues_final_en.pdf

European Commission. 2014. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 26.8.2014. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/benefits/index_en.htm

European Commission. 2014. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 26.8.2014. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/benefits/invoicing_forum_en.htm

European Commission. 2014. Euroopan komission internetsivut. Viitattu 26.8.2014. http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_fi.htm

Finanssialan keskuliitto. 2012. Sepa siirtymäsuunnitelma 2014. Viitattu 30.8.2014 http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_sii rtymasuunnitelma_v5.pdf

Finanssialan keskusliitto. 2009. Sepa yrityksille 2014. Viitattu 30.8.2014. http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Dokumentit/Sepa _yrityksille.pdf

Finanssialan keskusliitto. 2014. Finanssialan keskusliiton internetsivut. Viitattu 18.8.2014 <https://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Sivut/default.aspx>

Finanssialan keskusliitto. 2014b. Finanssialan keskusliiton internetsivut. Viitattu 22.8.2014. <https://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/Sivut/default.aspx>

Finanssialan keskusliitto. 2014c. Finanssialan keskusliiton internetsivut. Viitattu 25.7.2014 <https://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/Sivut/default.aspx>

Finanssialan keskusliitto. 2014d. Finanssialan keskusliiton internetsivut. Viitattu 25.7.2014 http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Suoraveloituksest a_e-laskuun_FAQ.pdf

Finanssialan keskusliitto. 2014e. Finanssialan keskusliiton internetsivut. Viitattu 30.8.2014 <https://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Sivut/default.aspx>

Gedik, H. 2008. Viitattu 31.01.2015 Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. Tilisanomat 5/2008, 22–25

Hirsijärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Tammi.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. Viitattu 2.10.2014. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS155/JHS155.html>

Junnilainen 2005. jEnergia lehden internetsivut. Viitattu 31.01.2015 <http://www.jenergia-lehti.fi/index2.php?id=18&articleId=162&type=4>

Kananen, J. 2010. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä. Tampereen Yliopistopaino Oy

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä. Tampereen Yliopistopaino Oy

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Koppa. 2014. Jyväskylän yliopiston internetsivut. Viitattu 17.12.2014
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Kurki M. Lahtinen M. & Lindfors H. Verkkolasku käyttöön! 2011. Helsingin seudun kauppakamari. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Lahti, S. Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva. WSOY.

Lahti, S. Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Lindfors, H. 2009. Kirjanpito käytännönläheisesti. 2. painos. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

OP-Pohjola. 2014. OP-Pohjolan internetsivut. Viitattu 25.7.2014
<https://www.op.fi/op?id=53003>

OpusCapita. 2014. OpusCapita internetsivut. Viitattu 23.7.2014
<https://verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?s=kWmEESIRXdBSQa5&infopage=5>

OpusCapita. 2014b. OpusCapita internetsivut. Viitattu 8.11.2014.
<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=6>

POP Pankki 2014. POP Pankki internetsivut. Viitattu 25.7.2014.
<https://www.poppankki.fi/verkkolasku>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.11.2014. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Suomen Yrittäjät. 2009. Verkkolaskupalvelut 2009.
<http://www.yrittajat.fi/File/fff75a66-61ab-413d-b568-d1d133e9fd16/Verkkolaskupalvelut2009.pdf>

Suomen yrittäjät. 2014. Suomen yrittäjät internetsivut. Viitattu 19.7.2014.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkointentaloushallinto/>

Talouselämä. 2010. Talouselämän internetsivut. Viitattu 29.7.2014.
<http://www.talouselama.fi/uutiset/verkkolaskuttaja+hermostui+pankkeihin/a20710>

Tieke. 2005. Verkkolaskuohje 2005. Viitattu 18.8.2014.

<http://www.tieke.fi/download/attachments/9634574/Verkkolaskuohje.pdf>

Tieke. 2014. Tieke internetsivut. Viitattu 20.7.2014.

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>

Tieke. 2014b. Tieke internetsivut. Viitattu 29.7.2014.

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/3.+Verkkolaskutusratkaisut>

Tieke. 2014c. Tieke internetsivut. Viitattu 30.9.2014.

<http://www.tieke.fi/display/Verkottaja/EDI-OVT>

Tieke. 2014d. Tieke internetsivut. Viitattu 30.8.2014.

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaatit>

Tieke. 2014e. Tieke internetsivut. Viitattu 10.11.2014 <http://verkkolasku.tieke.fi/>

Tilastokeskus. 2014. Tilastokeskus internetsivut. Viitattu 8.11.2014.

<http://www.stat.fi/meta/kas/sahkopostilasku.html>

Valtiokonttori. 2014. Valtionkonttori internetsivut. Viitattu 23.7.2014

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Taloushallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Valti_on_taloushallinnon_prosessit/Hankinnasta_maksuun/Verkkolaskutus

Verkkolasku. 2014. Verkkolasku internetsivut. Viitattu 29.7.2014

<http://www.verkkolasku.fi/operaattori.htm>

Yritys-suomi. 2014. Yritys-suomi internetsivut. Viitattu 18.8.2014.

<http://www.yrityssuomi.fi/mika-on-verkkolasku->

Yritys-suomi. 2014b. Yritys-suomi internetsivut. Viitattu 18.8.2014.

<http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/verkkolaskun-sisalto>

LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET

7.3 Mikä aiheuttaa sen, että toimittajat eivät lähetä verkkolaskuja?

- Kallis investointi?
- Järjestelmä ongelmat?
- Laiskoja siirtymään?

7.4 Miten kohdeyritys voisi edistää verkkolaskujen käyttöä ilman investointeja?

- Onko kohdeyrityksen järkevää tehdä ohjeistus siitä, miten siirtyä verkkolaskutukseen?

7.5 Miten verkkolaskupalvelun saa käyttöön?

- Miten tämä käytännössä tapahtuu?

LIITE 2. HINTATARJOUSPYYNTÖ

Hei,

Olen Jukka-Pekka Kallio ja opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa taloushallintoa ja teen opinnäytetyötä *****.

Opinnäytetyössäni tutkin miten ***** alihankkijat, jotka vielä käyttävät paperisia laskuja voisivat helposti ja edullisesti siirtyä verkkolaskutukseen. Pyytäisin teiltä tarjousta verkkolaskutuspalvelusta. Tarkoitus on tutkimuksellani siis selvittää mikä on tällä hetkellä ***** alihankkijoille edullisin ratkaisu ja antaa heille siitä tietoa.

Tarjouksessa pitää mainita seuraavista palveluista hinnat:

- Aloituskustannukset
- Kuukausimaksut
- 0-49 laskua /kk
- 50 – 199 laskua /kk
- 200 – 499 laskua /kk
- 500 – 999 laskua /kk
- yli 1000 laskua /kk
- Verkkolähetys ja vastaanotto
- Liitetiedoston välittäminen, onko mahdollista ja hinta

Teidän täytyy huomioda että, ***** on verkkolaskujen vastaanotto-operaattorina *****, joten teidän palvelunne täytyy toimia ***** järjestelmän kanssa.

Vastaan mielelläni kysymyksiinne.

Ystävällisin terveisin,

Jukka-Pekka Kallio